

**Rapport sur le
Forum canadien d'apprentissage du CRDI 2012**

**Plateformes virtuelles, gestion des connaissances
et développement international**

Winnipeg, les 7 et 8 février 2012

Dwayne Hodgson
learningcycle.ca

Mai 2012
Subvention du CRDI n° 106640

Table des matières

A. Résumé	2
B. Une occasion d'apprentissage	4
C. Processus de conception	6
D. Aperçu du programme	9
E. 12 enjeux clés.....	14
F. Évaluation	32
G. Prochaines étapes	37
Annexe 1. Aperçu des documents de réflexion des participants	38
Annexe 2. Liste des participants au Forum d'apprentissage	44

Remarque : dans l'ensemble du rapport, nous avons mis en *italique* les pratiques de conception du Forum d'apprentissage qui, selon nous, s'avèrent prometteuses.

A. Résumé

Au cours des cinq dernières années, le programme des Partenariats canadiens du CRDI a aidé un certain nombre d'organisations universitaires, d'organismes de recherche et de groupes de la société civile à utiliser des plateformes virtuelles à des fins de recherche, d'élaboration de politiques, de collaboration liée à la réalisation d'un projet, de renforcement des capacités et de diffusion.

Les plateformes virtuelles sont des outils et des systèmes en ligne conçus pour faciliter le partage et la gestion des connaissances, ainsi que la collaboration entre des intervenants géographiquement dispersés. Les organisations de développement international perçoivent de plus en plus ces outils comme des moyens de mettre en relation des employés, des partenaires, des participants et des partisans afin de leur permettre de documenter, de rassembler et d'interpréter leur apprentissage commun pour obtenir davantage de résultats concrets « hors ligne ». En outre, pour les organisations qui oeuvrent à l'échelle internationale, les plateformes virtuelles ont l'avantage de réduire les coûts, les désagréments et la pollution associés aux voyages à l'étranger. Même s'il est palpitant de pouvoir maintenant communiquer avec de nouveaux citoyens et de soutenir la collaboration entre des intervenants locaux, nationaux et étrangers du fait que de plus en plus de personnes accèdent à Internet au moyen de téléphones mobiles dans les pays du Sud, cette possibilité peut aussi s'avérer déconcertante pour les employés responsables de lancer des plateformes et d'en promouvoir l'utilisation.

Pour se pencher sur ces questions, l'équipe des Partenariats canadiens a organisé son premier Forum canadien d'apprentissage afin de permettre aux partenaires actuels et futurs de partager leurs expériences des plateformes virtuelles pour la gestion des connaissances. Ce forum visait à contribuer à l'atteinte de trois objectifs liés au programme des Partenariats canadiens :

1. participer à une analyse à moyenne échelle des résultats des projets des Partenariats canadiens et transmettre des connaissances grâce à des échanges entre pairs et à des analyses globales ou à l'échelle du programme;
2. donner une plus grande visibilité aux Partenariats canadiens à l'extérieur de la région centrale du Canada et permettre à de nouveaux bénéficiaires potentiels de profiter du soutien du programme;
3. adhérer à un objectif général du CRDI visant à intégrer le suivi des technologies de l'information et de la communication à ses programmes.

Avec l'aide d'un consultant externe, l'équipe du programme des Partenariats canadiens a préparé, créé, organisé et animé un événement d'un jour et demi afin d'encourager l'apprentissage actif, le dialogue et l'apprentissage entre pairs, et ce, grâce à un mélange novateur de méthodologies d'apprentissage théoriques et participatives (p. ex., formation

par le dialogue). Le CRDI a financé la participation au forum de 25 personnes provenant des principales universités, de sociétés savantes, d'organisations de la société civile oeuvrant dans le secteur du développement et d'organismes de recherche. Grâce au processus d'apprentissage utilisé, les participants ont eu de nombreuses occasions d'échanger des idées et de tirer profit de leurs expériences. Afin de stimuler l'apprentissage collectif, Michael Furdyk, de TakingITGlobal, a été invité à prononcer le discours-programme de l'événement et on a demandé à huit participants de rédiger des documents de réflexion qu'ils réviseraient par la suite en tenant compte des connaissances acquises lors du Forum.

Le présent rapport donne un aperçu du processus de conception, du programme d'apprentissage et des 12 enjeux clés que les intervenants du développement international doivent garder en tête lorsqu'ils utilisent les plateformes virtuelles à des fins de gestion des connaissances. Ces enjeux sont les suivants :

1. Inclure les plateformes virtuelles dans les objectifs généraux de votre organisation en matière de gestion des connaissances et de programmes.
2. Jouer un rôle d'organisation « rassembleuse ».
3. Choisir le type de plateforme virtuelle approprié (ouverte ou fermée).
4. Instaurer un climat de confiance, de sécurité et d'accessibilité.
5. Prendre conscience des possibilités de l'externalisation ouverte et de la collaboration.
6. Établir le budget d'animation et d'entretien.
7. Choisir le ou les bons outils !
8. Évoluer graduellement en fonction des besoins des utilisateurs.
9. Définir des attentes réalistes en matière de participation.
10. Assurer le suivi d'une plateforme virtuelle et en évaluer les résultats.
11. Tenir compte du rapport coût-efficacité en comparaison avec les autres possibilités.
12. Anticiper l'avenir.

Le rapport se termine par une liste de suggestions des prochaines étapes et par une évaluation du processus et des résultats associés au Forum d'apprentissage. D'une manière générale, on considère que l'événement a connu un grand succès puisqu'il a favorisé le dialogue et l'apprentissage entre pairs au sein d'un groupe de personnes aux expériences et aux intérêts variés en matière de plateformes virtuelles et de gestion des connaissances.

B. Une occasion d'apprentissage

Le programme des Partenariats canadiens du Centre de recherches pour le développement international (CRDI) est responsable de favoriser et de renforcer la collaboration entre les établissements de recherche, les universités et les ONG du Canada et leurs pairs situés dans les pays en développement afin d'encourager la recherche commune et le partage d'idées.

Les possibilités offertes par les plateformes virtuelles

Au cours des cinq dernières années, le programme des Partenariats canadiens a aidé un certain nombre d'organisations universitaires, d'organismes de recherche et de groupes de la société civile à utiliser des plateformes virtuelles pour la recherche, l'élaboration de politiques, la collaboration liée à la réalisation d'un projet, le renforcement de capacités et les activités de diffusion.

Les plateformes virtuelles sont des outils et des systèmes en ligne conçus pour faciliter le partage et la gestion des connaissances ainsi que la collaboration entre des intervenants géographiquement dispersés. À l'heure actuelle, elles peuvent inclure certains des outils et des technologies en ligne suivants : des forums de discussion (comme Ning), des webémissions, des blogues, des microblogues (comme Twitter), des médias sociaux (comme Facebook et Linked-in), des formations (sur Moodle, par exemple), des sites de collaboration (comme les wikis et les documents Google), des archives vidéo (comme YouTube et TED), des listes de diffusion, des jeux vidéo multijoueurs, des canaux de communication VoIP (comme Skype) et d'autres plateformes de téléconférence. (Bien entendu, étant donné l'évolution constante des technologies des plateformes virtuelles, de nouveaux outils devront probablement être ajoutés à cette liste lorsque vous lirez ces lignes !)

Les organisations de développement international perçoivent de plus en plus ces outils comme des moyens de mettre en relation des employés, des partenaires, des participants et des partisans éloignés afin de leur permettre de documenter, de rassembler et d'interpréter leur apprentissage commun pour obtenir davantage de résultats concrets « hors ligne ». En outre, pour les organisations qui oeuvrent à l'échelle internationale, les plateformes virtuelles ont l'avantage de réduire les coûts, les désagréments et la pollution associés aux voyages à l'étranger. De plus, même s'il est palpitant de pouvoir maintenant communiquer avec de nouveaux citoyens et de soutenir la collaboration entre les intervenants locaux, nationaux et étrangers du fait que de plus en plus de personnes accèdent à Internet au moyen de téléphones mobiles dans les pays du Sud, cette possibilité peut aussi s'avérer déconcertante pour les employés responsables de lancer des plateformes et d'en promouvoir l'utilisation.

Une occasion de réfléchir à nos expériences

Les plateformes virtuelles auront probablement beaucoup de succès auprès des organisations de développement international subissant des compressions budgétaires et des pressions pour que la gestion des connaissances (GdC) fasse partie de leurs programmes.

À une époque où les médias claironnent le lancement d'un nouveau jeu vidéo ou d'une nouvelle tendance en matière de réseaux sociaux et où il est plus économique que jamais de mener une campagne en ligne, il est facile de juger les plateformes virtuelles incontournables pour le partage des connaissances, la gestion de projets et l'engagement des intervenants (en particulier pour la communication avec les « jeunes » !).

Toutefois, avant de lancer un nouveau site Web ou une nouvelle campagne sur les médias sociaux, il est important de prendre le temps de se poser les questions suivantes :

- Les plateformes virtuelles contribueront-elles réellement au travail des organisations de développement international ou deviendront-elles seulement un autre outil de communication électronique à gérer ?
- De quelle manière une plateforme virtuelle constituera-t-elle un atout pour la gestion des connaissances et les stratégies des programmes de votre organisation ?
- Les connaissances acquises et partagées par les utilisateurs des plateformes virtuelles contribueront-elles à apporter des changements concrets hors ligne ?
- Les résultats que les plateformes virtuelles permettent d'obtenir valent-ils réellement l'important investissement humain et technologique nécessaire à la création, à la gestion, à l'animation et à l'organisation d'une communauté en ligne ?
- Comment les plateformes virtuelles peuvent-elles servir non seulement à partager et à diffuser l'information, mais aussi à acquérir et à gérer des connaissances qui pourront contribuer au développement ?

Organisation d'un forum d'apprentissage

Pour se pencher sur ces questions, l'équipe des Partenariats canadiens a organisé son premier Forum canadien d'apprentissage afin de permettre aux partenaires actuels et futurs de partager leur expérience en ce qui concerne l'utilisation des plateformes virtuelles pour la gestion des connaissances. Ce Forum visait à contribuer à l'atteinte de trois objectifs liés au programme des Partenariats canadiens :

1. participer à une analyse à moyenne échelle des résultats des projets des Partenariats canadiens et transmettre des connaissances grâce à des échanges entre pairs et à des analyses globales ou à l'échelle du programme;
2. donner une plus grande visibilité aux Partenariats canadiens à l'extérieur de la région centrale du Canada et permettre à de nouveaux bénéficiaires potentiels de profiter du soutien du programme;
3. adhérer à un objectif général du CRDI visant à intégrer le suivi des technologies de l'information et de la communication (TIC) à ses programmes.

C. Processus de conception

L'équipe du programme des Partenariats canadiens a travaillé fort à la création, à l'organisation et à l'animation d'un Forum d'apprentissage favorisant l'apprentissage actif, le dialogue et l'apprentissage entre pairs.

L'équipe de conception

Le Forum d'apprentissage a été conçu et géré par une équipe des Partenariats canadiens composée des membres suivants :

- Luc Mougeot, spécialiste de programme principal, qui a joué le rôle de responsable du projet et dirigé l'équipe de planification;
- Stacie Travers, boursière de recherche au CRDI, qui a travaillé en collaboration avec les gestionnaires des déplacements du CRDI et les gestionnaires locaux pour réserver la salle et l'équipement, prévoir le budget, faire le suivi des dépenses et confirmer la présence des participants. Elle a également contribué à la révision finale des documents du Forum;
- Claire Thompson, agente de gestion de programme, qui a formulé des commentaires tout au long du processus et a travaillé en collaboration avec la Division des communications du CRDI à la préparation de la campagne publicitaire préalable au Forum, en plus d'avoir supervisé l'utilisation de matériel audiovisuel pendant l'événement et la production de documents à diffuser par la suite;
- Carole Garneau, adjointe de programme et Aida Du Bois, agente d'administration des subventions, qui ont administré les subventions et orchestré les déplacements des participants;
- Ann Weston, directrice de la Division des initiatives spéciales, qui a apporté un point de vue supplémentaire au cours du processus de conception et a travaillé en collaboration avec les coorganisateur locaux à Winnipeg;
- Dwayne Hodgson, consultant de learningcycle.ca, qui a travaillé avec l'équipe des Partenariats canadiens à préparer, à créer et à animer le Forum d'apprentissage, à rédiger les documents de réflexion des participants et à établir le rapport final.

Recherche préliminaire

Le processus de conception a débuté par une recherche préliminaire sur la question et par un sondage auprès des bénéficiaires de subventions des Partenariats canadiens et d'autres organisations de développement international choisies. Le sondage visait à savoir comment ces organisations utilisaient les plateformes virtuelles pour la gestion

des connaissances, quels défis elles devaient relever, comment ces plateformes avaient influencé leur travail et à propos de quels sujets elles aimeraient obtenir des précisions. Trente-deux organisations aux expériences et aux spécialités très variées y ont répondu. Ce sondage a été utile pour dresser la liste des invités et pour déterminer leurs besoins en matière d'apprentissage. Il nous a aussi permis de nous assurer que les participants pourraient s'apprendre des choses mutuellement.

Établissement d'objectifs concrets axés sur les résultats

Les conclusions du sondage ont aidé l'équipe des Partenariats canadiens à faire l'ébauche de six objectifs axés sur les résultats en vue du Forum d'apprentissage, lesquels définissaient la manière dont les participants apprendraient ensemble de manière active. De manière plus précise, ils devaient :

- **dresser la liste** des types de plateformes virtuelles et de la manière dont ils les utilisent dans le cadre de leur travail;
- **expliquer** en quoi l'utilisation de plateformes virtuelles pour la gestion des connaissances a donné des résultats précis en matière de développement;
- **déterminer** les meilleures pratiques et les défis liés à l'utilisation des plateformes virtuelles pour la gestion des connaissances dans le contexte du développement international;
- **prévoir** les tendances et les avancées futures en matière de connectivité qui pourraient avoir un effet sur leurs plateformes virtuelles;
- **énumérer** certaines modifications pouvant être apportées à leurs plateformes virtuelles pour obtenir de meilleurs résultats;
- **indiquer** comment les Partenariats canadiens pourraient mieux soutenir leur travail grâce aux plateformes virtuelles.

Ces objectifs axés sur les résultats ont orienté les décisions de conception subséquentes et ont permis de s'assurer que le programme du Forum d'apprentissage favoriserait l'apprentissage actif, les échanges entre pairs et la réflexion.

Invitation d'un groupe de participants diversifié

Vingt-cinq organisations ont été invitées à participer au Forum d'apprentissage avec le plein soutien du CRDI. Le groupe comprenait des représentants des principales universités, de sociétés savantes, d'organisations de la société civile (OSC) oeuvrant dans le secteur du développement et d'établissements de recherche (voir la liste des participants à l'annexe 2). Les participants avaient également des expériences variées : certains travaillaient dans le secteur des TIC depuis l'époque des disquettes et des connexions par ligne commutée, alors que d'autres venaient à peine de lancer leur première plateforme virtuelle et mettaient les bouchées doubles pour apprendre à utiliser l'infonuagique et les téléphones intelligents. En invitant un groupe de divers participants aux expériences variées, nous avons pu tirer le meilleur parti des possibilités de dialogue, d'échanges et d'apprentissage entre pairs.

Discussions préalables au Forum d'apprentissage

En vue du Forum d'apprentissage, huit participants ont été invités à écrire un court document de réflexion sur leur expérience en matière d'utilisation des plateformes virtuelles dans le cadre d'une stratégie de gestion des connaissances. En janvier 2012, sept documents préliminaires ont été publiés sur une plateforme virtuelle consacrée au Forum d'apprentissage du CRDI afin que les participants puissent les réviser et partager leurs questions et leurs expériences. Cette plateforme accessible sur invitation seulement a également servi à publier des nouvelles sur la logistique et le programme du Forum. Nous l'avons aussi utilisée pendant le Forum pour inscrire les réponses de certains exercices effectués par petits groupes.

Choix d'une personne-ressource clé

Afin d'atteindre le deuxième objectif du programme des Partenariats canadiens, à savoir augmenter sa visibilité et rejoindre un nouveau public à l'extérieur de la région centrale du Canada, l'équipe a décidé d'organiser un événement public pendant la soirée suivant le premier jour du Forum. Nous avons demandé à Michael Furdyk, cofondateur de [TakingITGlobal](#) (TIG), de prononcer un discours-programme à l'occasion de l'événement et de jouer le rôle de personne-ressource pendant le Forum d'apprentissage. Bien qu'il soit relativement jeune et qu'il travaille avec une organisation mettant l'accent sur les jeunes, Michael est un pionnier dans l'utilisation de la collaboration en ligne pour mobiliser des millions de jeunes du monde entier afin d'attirer l'attention sur des problèmes sociaux et environnementaux. Son enthousiasme, ses exemples et son expertise nous ont inspirés et son histoire nous a permis de comprendre la portée et l'incidence potentielles des plateformes virtuelles.

Une conception favorisant le dialogue et l'apprentissage

Le Forum d'apprentissage a été conçu à partir d'une approche de [formation par le dialogue](#) encourageant la participation et l'apprentissage entre pairs. Le processus d'apprentissage incluait des présentations théoriques traditionnelles et des activités d'apprentissage actif pendant lesquelles les participants étaient invités à partager leur expertise, à tenir compte de nouvelles idées en fonction de leur contexte, à utiliser de nouveaux concepts et de nouvelles compétences ainsi qu'à faire la synthèse de leur apprentissage pour l'avenir.

Le programme prévoyait des exercices en grands groupes, en petits groupes et en équipe de deux aussi bien que des exercices individuels afin de maintenir l'intérêt des participants et de répondre aux différentes préférences d'apprentissage. Selon les commentaires formulés aussi bien oralement que par écrit, les participants ont apprécié le caractère varié des activités d'apprentissage de même que la quantité de travail accompli en un jour et demi.

D. Aperçu du programme

Le mardi 7 février 2012 – matin

Présentations

Le Forum d'apprentissage a débuté avec un bref discours de bienvenue et de présentation prononcé par Ann Weston, puis l'animateur a donné un aperçu des objectifs et du programme de l'événement. Dwayne a ensuite invité les participants à indiquer sur un papillon adhésif une chose qu'ils espéraient apprendre, vivre ou faire avant la fin du Forum. (Pour démontrer que nous sommes responsables de nos actes et déterminer les ressources nécessitant un suivi, nous leur avons demandé de revoir leurs propres attentes à la fin de la deuxième journée et de déterminer à quel point elles avaient été satisfaites.)

Établir notre plan de travail à l'aide des plateformes virtuelles

Nous avons par la suite effectué un exercice de présentation au cours duquel les participants devaient penser à 12 questions sur eux-mêmes, sur leur organisation et sur leur travail (par ex. : *Combien de membres compte votre plateforme virtuelle ?*). Pour chaque question, ils devaient choisir parmi quatre tableaux de papier celui qui contenait une réponse possible et s'y rendre (p. ex., *moins de 50, entre 51 et 100, entre 101 et 500 et plus de 500 membres*). À chacun de ces emplacements, ils devaient se présenter brièvement à une autre personne et discuter de leur réponse. *Cette activité kinesthésique a véritablement dynamisé le début du Forum, a donné le ton à l'événement et, point le plus important, a aidé les participants à établir des liens afin de leur permettre de discuter de manière plus approfondie par la suite.*

Tableau 1 : Cadre conceptuel de Luc Mougeot pour l'analyse des besoins de chaque secteur en matière de gestion des connaissances ¹			
Besoins	Intérêt	Apprentissage	Pratique
Secteurs			
Politique			
Défense des droits			
Épistémologie			

¹ Partiellement inspiré d'une recherche documentaire dans : Travers, Stacie (2011). *Canadian Civil Society Influencing Policy and Practice: The Role of Research*. Rapport de recherche des PC 5, 85 p.

Après avoir précisé les secteurs de travail et les besoins du public, les gestionnaires de plateformes virtuelles doivent se poser les questions suivantes :

1. Quel rôle jouent les plateformes virtuelles dans ma stratégie de gestion des connaissances ?
2. Quels problèmes devons-nous surmonter pendant la création, la mise à jour et la diffusion de la plateforme virtuelle ?
3. Comment pouvons-nous nous attaquer à ces problèmes ?

Présentations de groupes d'experts

Quatre participants ont effectué une présentation de 20 minutes afin de résumer les conclusions de leur document de réflexion du participant respectif. (Il est à noter que les documents existent uniquement en version anglaise.)

Présentateur du groupe d'experts	Cliquer sur le lien pour que l'élément s'affiche
Heather Creech, Institut international du développement durable (IIDD)	Plateforme virtuelle/Document
Kate Roberts, Cuso International	Plateforme virtuelle/Document
Cristina Galofre, Equitas	Plateforme virtuelle/Document
Rory McGreal, Université Athabasca	Plateforme virtuelle/Document

Après chaque série de deux présentations, ils ont répondu aux questions des autres participants. *Le fait que les présentateurs aient fourni leurs documents à l'avance au moyen de la plateforme virtuelle du Forum d'apprentissage leur a permis d'être plus concentrés et de faire le meilleur usage possible de leurs 20 minutes.*

Le mardi 7 février 2012 – après-midi

Café (Internet) du monde

Après le repas, nous avons participé à quatre rencontres de type « café Internet du monde », à l'occasion desquelles cinq « animateurs » ont présenté leur plateforme virtuelle aux autres participants.

Animateurs du café (Internet) du monde	Cliquer sur le lien pour que l'élément s'affiche
Nelly Bassily, Radios rurales internationales	Plateforme virtuelle/Document
Carol Tisshaw, Aide à l'enfance Canada	Plateforme virtuelle/Document
Aniket Bhushan, Institut Nord-Sud (INS)	Plateforme virtuelle
Mario Torres, CEBEM	Plateforme virtuelle/Document
Leslie Chan, Université de Toronto	Plateforme virtuelle

Ce format de type « café Internet du monde » a permis à chaque participant de se concentrer sur les questions qu'il jugeait prioritaires, de donner des conseils adaptés et de collaborer pour trouver de nouvelles solutions. Certains points saillants de ces conversations ont été recueillis par des rapporteurs et sont mentionnés ci-dessous, dans la section relative aux enjeux-clés.

Conversation avec Michael Furdyk, de TakingITGlobal

Michael a terminé l'après-midi de la première journée en parlant de son expérience des plateformes virtuelles pour mobiliser les jeunes afin d'attirer l'attention sur des enjeux mondiaux. Il a mis l'accent sur la façon dont TIG a évalué les répercussions de son travail, sur la création d'une plateforme attrayante que les participants revisiteront et recommanderont et sur les tendances d'avenir en matière d'accès à Internet, y compris d'informatique mobile.

Les diapositives utilisées pour sa présentation sont accessibles au format PDF à l'adresse <http://store.takingitglobal.org/mike/IDRCWorkshop.pdf>. Il y présente un certain nombre de ressources en ligne très utiles que les organisations peuvent utiliser pour augmenter la portée et l'efficacité de leur plateforme virtuelle. Les participants ont ensuite pris part à des discussions en petits groupes afin de tirer des leçons du travail de Michael et de les appliquer à leurs propres organisations et plateformes virtuelles.

Le mardi 7 février 2012 – Événement public en soirée

Le CRDI, en collaboration avec des coorganisateurs locaux, l'Institut international du développement durable et le programme d'études en développement international du Collège Menno Simons de l'Université mennonite canadienne, a organisé un événement intitulé « L'organisme TakingITGlobal et la création de plateformes virtuelles pour le développement international ». Au cours de cette soirée, Michael Furdyk a prononcé un discours-programme qui a été traduit en français et filmé ([voir la vidéo sur le site Web du CRDI](#)). Environ 40 personnes étaient présentes. Avant et après la présentation, les participants du Forum d'apprentissage ont présenté leur plateforme virtuelle sur des ordinateurs portables.

Le mercredi 8 février 2012 – matin

Conversation avec un groupe d'experts

En complément des présentations effectuées le premier jour par des groupes d'experts, nous avons organisé une « conversation avec un groupe d'experts », au cours de laquelle l'animateur a posé une série de questions à trois auteurs de documents de réflexion du participant et à un autre participant choisi :

Membres du groupe d'experts participant à la conversation	Cliquer sur le lien pour que l'élément s'affiche
Nelly Bassily, Radios rurales internationales	Plateforme virtuelle/Document
Carol Tisshaw, Aide à l'enfance Canada	Plateforme virtuelle/Document
Mario Torres, CEBEM	Plateforme virtuelle/Document
Leslie Chan, Université de Toronto	Plateforme virtuelle

Après 45 minutes, on a invité le « public » à poser ses propres questions. *L'utilisation d'un format similaire à celui des « débats télévisés » pour la conversation avec le groupe d'experts a été concluante puisqu'elle nous a permis de poser des questions précises et de profiter des questions des autres.*

Exercices de synthèse de l'apprentissage

Nous avons conclu le Forum d'apprentissage avec quatre exercices de « synthèse de l'apprentissage » :

1. Conversations en petits groupes

Les participants ont formé des petits groupes pour évaluer leurs plateformes virtuelles et leurs efforts de gestion des connaissances en tenant compte du cadre conceptuel et de trois questions de Luc :

- À quel secteur de la communauté du savoir est-ce que j'appartiens principalement ?
- Quels sont les secteurs et les besoins de la communauté du savoir sur lesquels je souhaite actuellement avoir une influence ?
- Comment ma plateforme virtuelle peut-elle mieux répondre à ces besoins ?

Ils ont ensuite résumé leurs réponses sous la forme d'un graphique, sur papier ou à l'aide de Ning, et ont présenté quelques-uns des points saillants de leurs échanges. Certains ont utilisé le cadre conceptuel original, alors que d'autres l'ont modifié pour y ajouter de nouveaux secteurs et de nouveaux besoins. De manière générale, ils ont cependant jugé que les trois questions les avaient aidés à évaluer l'effet de leur plateforme virtuelle sur leur stratégie de gestion des connaissances.

2. Réflexion individuelle

Dans le cadre du deuxième exercice de synthèse de l'apprentissage, nous avons demandé aux participants de réfléchir individuellement à quatre questions et d'écrire quelques idées à leur sujet :

- Qu'est-ce qui vous fait voir les plateformes virtuelles et la gestion des connaissances sous un jour nouveau ?
- Quelles nouvelles questions vous posez-vous maintenant ?

- c. Comment pourriez-vous collaborer avec le CRDI et les autres participants pour améliorer votre utilisation des plateformes virtuelles et la manière dont vous gérez les connaissances ?
- d. À la suite de cet atelier, quels changements aimeriez-vous apporter à vos plateformes virtuelles pour les rendre plus efficaces ?

Les participants, répartis en groupes de deux ou de trois, ont ensuite partagé avec leurs collègues leur réponse à une question choisie. Plusieurs d'entre eux nous ont aussi remis leurs formulaires en vue de la rédaction de notre rapport.

3. Révision des attentes des participants

Afin de démontrer notre engagement à répondre à leurs besoins et de faire ressortir toute attente non satisfaite, nous avons demandé aux participants de vérifier leur papillon adhésif du premier jour et d'évaluer dans quelle mesure leurs attentes avaient été comblées. Ils devaient placer leur papillon sur un tableau nommé « Attentes comblées » si leur attente avait été satisfaite et, dans le cas contraire, ils devaient le mettre de côté.

4. Formulaire de commentaires à remplir

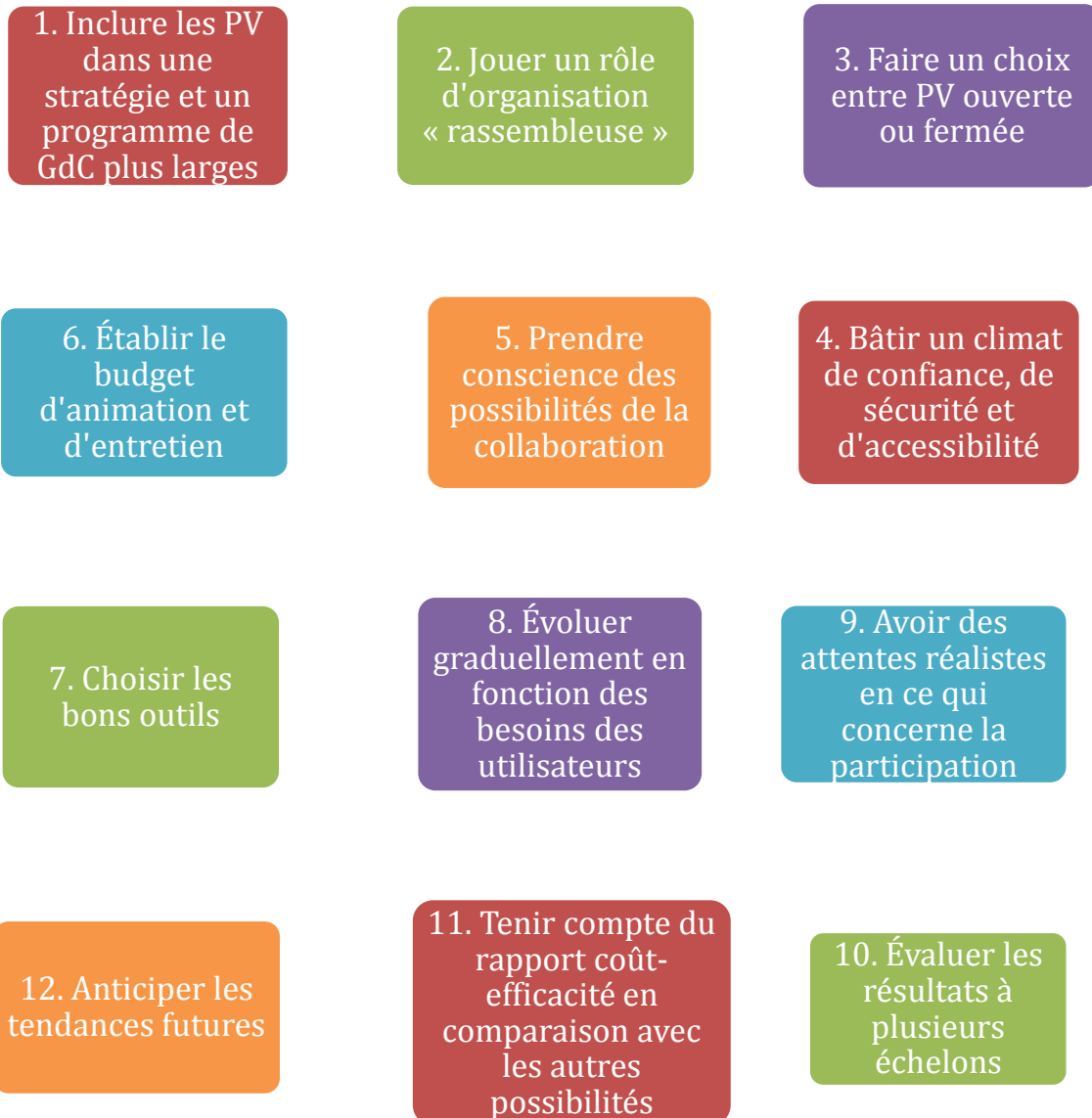
Finalement, les participants ont rempli un court formulaire de commentaires dans lequel ils étaient invités à indiquer un moment fort de leur apprentissage, à formuler des suggestions pour améliorer l'expérience offerte, à évaluer l'atteinte des objectifs et à expliquer comment ils utiliseraient ce qu'ils ont appris. Un résumé de leurs réponses, regroupées par thème, a été publié sur la plateforme virtuelle du Forum d'apprentissage.

Réflexion : Le temps consacré à la réflexion en équipes de deux et en groupe pendant le processus d'apprentissage a donné l'occasion aux participants de faire la synthèse du vaste contenu présenté et de penser à la manière dont ils mettraient leur apprentissage en pratique à l'avenir. Le compte rendu des résultats suggérait aussi certaines mesures de suivi que le CRDI pourrait utiliser pour aider les participants à mettre en pratique ce qu'ils ont appris au Forum d'apprentissage (voir la section Prochaines étapes).

E. 12 enjeux clés

Il n'est pas facile de résumer tout ce qui a été appris au cours du Forum d'apprentissage, puisqu'une bonne partie de la formation s'est faite pendant les échanges entre pairs. Toutefois, le travail des auteurs des documents, la synthèse de Luc, les présentations de Michael et les conclusions des diverses activités en petits et en grands groupes nous ont permis de relever 12 enjeux clés dont les organisations doivent tenir compte lorsqu'elles créent et gèrent des plateformes virtuelles dans le cadre de leur stratégie de gestion des connaissances. La bonne nouvelle est que, pour chacun de ces enjeux, les participants du Forum ont déjà trouvé un certain nombre de solutions novatrices.

Création et gestion de plateformes virtuelles : 12 enjeux clés



Aux pages qui suivent, nos réflexions sur ces enjeux sont brièvement présentées. Si vous souhaitez les étudier de manière plus approfondie, nous vous invitons à [regarder](#) la vidéo de Michael et à lire les documents de réflexion des participants (voir Annex 1, p. 38).

1. Inclure les plateformes virtuelles dans les objectifs généraux de votre organisation en matière de gestion des connaissances et de programmes

Avant de se lancer dans la création d'une plateforme virtuelle, il est important de préciser la stratégie générale de gestion des connaissances de son organisation (notamment la création, la production et la diffusion de connaissances) et, par la suite, la manière dont cette stratégie contribue à améliorer l'efficacité des processus qui aident à atteindre les résultats attendus des programmes.

Equitas, par exemple, a mis au point une approche participative d'apprentissage et de gestion des connaissances applicables à tous ses programmes. Sa Communauté Equitas fait partie d'un système en ligne et hors ligne plus vaste qui contribue au partage et à la gestion des connaissances et à l'apprentissage continu par l'action (Galofre et coll., 2012, p. 3). De façon similaire, le programme KEDLAP de Cuso International et du CEBEM fournit une explication et une carte conceptuelle claires de la façon dont la plateforme virtuelle des deux organisations les aidera à atteindre leurs objectifs généraux de gestion des connaissances et de développement (Roberts et Pabón, 2012, p. 3).

Selon le cadre conceptuel de Luc, il importe ensuite de tenir compte des différents publics touchés par la gestion des connaissances, de leurs besoins particuliers en information et des meilleures technologies en matière de plateformes virtuelles pour répondre à ces besoins. La diversité des organisations représentées au Forum d'apprentissage, qui a notamment rassemblé des chercheurs, des universitaires, des ONG et des groupes de réflexion, démontre que les plateformes virtuelles peuvent servir à remplir différentes tâches de gestion des connaissances, comme la recherche, la diffusion, le renforcement des capacités, l'élaboration de politiques, la défense des droits et la sensibilisation du public.

Pour choisir la plateforme virtuelle ou la combinaison de plateformes qui leur convient, les organisations doivent aussi se poser les questions suivantes :

- Que peut-on accomplir, à l'aide d'une plateforme virtuelle, qui ne peut pas s'obtenir par d'autres moyens hors ligne ou moins technologiques (p. ex., rencontre en personne ou téléconférence) ?
- Quel est le meilleur choix technologique pour vos participants compte tenu de leur accès à Internet ainsi que de leurs aptitudes personnelles et de leurs connaissances en matière de technologie ?

- À quel point votre plateforme virtuelle doit-elle être interactive pour atteindre ses objectifs ?

En outre, Heather Creech soutient que les plateformes virtuelles doivent respecter le principe de « subsidiarité » ou contenir des renseignements dont le type et le format conviennent au secteur d'activités des intervenants, à savoir qu'ils doivent leur permettre d'influencer le plus possible les attitudes et les comportements de ceux avec qui ils communiquent afin d'entraîner un changement positif (Institut international du développement durable, p. 9).

2. Jouer un rôle d'organisation « rassembleuse »

Le rôle des plateformes virtuelles a évolué en fonction de la nature changeante d'Internet. Au départ, les organisations de développement international utilisaient leurs sites Web principalement comme un outil leur permettant de diffuser des messages à un auditoire nordique ayant accès à Internet (Web 1.0). Toutefois, compte tenu de l'amélioration de l'accessibilité d'Internet et de l'accroissement de l'interactivité et de la collaboration en ligne, Creech (2012) laisse entendre que les organisations de développement international qui gèrent des plateformes virtuelles doivent servir de lien entre les utilisateurs de ces plateformes et ceux qui peuvent leur apprendre des choses ou sur qui ils ont une influence (Web 2.0).

Le rôle d'une organisation rassembleuse n'est plus d'être la « référence » sur un sujet, mais plutôt de « fournir un lieu où il est possible de coproduire des connaissances, d'établir un lien de confiance, de raisonner, d'apprendre, de collaborer verticalement et horizontalement et de résoudre des conflits [...] et qui permet un apprentissage social et une réflexion itérative lorsque certains partagent les mêmes expériences et les mêmes idées (par ex., résolution de problèmes et réflexion conjointes) » [traduction libre] (Creech, 2012, p. 9).

Le CEBEM, par exemple, obtient des résultats significatifs en établissant un lien entre des universitaires, des chercheurs, des ONG et des organisations communautaires. Ses programmes de renforcement des capacités et de formation en ligne lui permettent d'établir de manière systématique des liens qui étaient auparavant sporadiques, exceptionnels ou même impossibles.

« Ce qui était auparavant obligatoire en raison de la nécessité d'avoir accès à des livres et à des rapports, comme la création de bibliothèques complètes à tous les emplacements, ne l'est plus et est même pratiquement irrationnel étant donné qu'il est possible de mobiliser des partenariats de savoir pour créer des ensembles de ressources d'information. Par conséquent, la formation en ligne peut avoir une diversité de contenu, une portée et une profondeur jamais vues auparavant » [traduction libre] (document préliminaire du CEBEM, 2012).

De manière similaire, la représentante de Radios rurales internationales explique également que la création de la communauté Barza a marqué un tournant important dans le rôle de l'organisation :

« Barza nous permet d'établir des liens avec davantage de gens qui s'intéressent aux médias agricoles et qui s'y consacrent. Lors du lancement de Radios rurales internationales en 1979 (sous le nom, à l'époque, de Réseau de Radio rurale des pays en développement), la gestion de l'information et des connaissances était sens dessus dessous, et nous avons diffusé des textes écrits au Canada. Barza rend possible une gestion, par l'utilisateur, plus horizontale des connaissances » [traduction libre] (*Radios rurales internationales*, p. 7).

La base de données Entrepreneur's Toolkit de l'Institut international de développement durable est un autre bon exemple du passage du Web 1.0 au Web 2.0. Autrefois une ressource statique utilisée pour présenter des renseignements de base sur la mise sur pied d'une microentreprise à vocation sociale ou environnementale, elle est maintenant un site où des gens du monde entier peuvent partager du contenu et créer des occasions (p. 6).

Toutefois, lorsqu'une organisation sacrifie son rôle de source d'information « spécialisée » pour faciliter le partage d'autres renseignements, un changement institutionnel est souvent nécessaire pour rendre le savoir plus accessible. À ce sujet, Creech et coll. (2012) mentionnent ce qui suit :

« Les cultures institutionnelles peuvent constituer un obstacle majeur au partage efficace et rapide des connaissances d'une institution, et le fait d'acquérir des connaissances qui viennent de l'extérieur, y compris de l'échelon local, peuvent mettre à l'épreuve ou influencer le travail qu'elle accomplit » [traduction libre] (Creech et coll., 2012, p. 10).

Le travail de l'Institut international de développement durable démontre aussi une évolution des questions touchées par les stratégies de gestion des connaissances des organisations de développement international, et donc de l'information diffusée sur leurs plateformes virtuelles. Jusqu'à tout récemment, on semblait consacrer beaucoup d'attention à la manière d'établir un lien entre les ONG du Nord et du Sud afin de contribuer à la gestion des programmes de développement et de la recherche. On semble maintenant se concentrer de plus en plus sur le soutien aux relations entre les intervenants, les fournisseurs, les destinataires et les bénéficiaires indirects locaux, de même qu'à celles qu'ils entretiennent avec leurs pairs à l'échelle nationale (Creech et coll., 2012, p. 4). Par conséquent, le rôle d'une « organisation rassembleuse » du Nord pourrait de plus en plus consister à aider les autres à établir des liens, puis à se retirer pour les laisser faire leur travail. En temps opportun, à mesure que les plateformes virtuelles deviendront plus communes et accessibles dans les pays en développement,

ces tâches de liaison devraient elles aussi commencer à être accomplies à l'échelon local.

3. Faire un choix entre plateforme virtuelle ouverte et plateforme virtuelle fermée

Le rôle joué par la plateforme virtuelle au sein du système de gestion des connaissances de votre organisme, qu'il s'agisse de gérer, de produire ou de diffuser le savoir, et les besoins de votre public vous aideront à déterminer si votre plateforme doit être accessible à tous ou uniquement à un réseau fermé et restreint. Dans son document portant sur l'expérience de l'Université Athabasca, McGreal souligne que les deux types de plateformes présentent des avantages et des inconvénients. Si vous voulez instaurer un climat de confiance et de sécurité, un réseau fermé est plus approprié. Toutefois, pour profiter des résultats de recherche et des innovations du secteur ou tirer profit d'une collaboration de masse, vous préférerez que votre réseau soit aussi ouvert et accessible que possible.

La Communauté Equitas offre un point de vue intéressant sur la question. Dans sa présentation, Galofre a expliqué que le fait de s'assurer que sa communauté demeure un groupe « fermé » est essentiel pour établir un climat de confiance, et même pour assurer la sécurité physique des membres (dont plusieurs sont des militants des droits de la personne dans des pays non démocratiques). Toutefois, Equitas a réalisé que la fermeture de sa plateforme virtuelle pouvait limiter ses capacités de diffusion de l'information et sa portée à l'extérieur de son réseau d'anciens participants. En contrepartie, elle cherche une façon de présenter et de diffuser *une partie* de ces nouvelles connaissances à l'extérieur de la Communauté Equitas (p. ex., en publiant des résumés de conversations en ligne des membres d'Equitas sans révéler leur identité).

Pour déterminer si un réseau doit être ouvert ou fermé, il faut aussi se demander si tous les utilisateurs de la plateforme virtuelle sont toujours prêts à partager leur savoir. Dans son document, par exemple, Creech laisse entendre que les utilisateurs des plateformes virtuelles peuvent avoir des intérêts et des comportements variés. D'un côté, les universitaires, les chercheurs, les bailleurs de fonds et les autres défenseurs du libre accès font valoir que l'accès à l'information permet d'apprendre et d'innover davantage à l'échelle de la collectivité. De l'autre, certains participants, entrepreneurs et consultants jouant un rôle dans des projets locaux peuvent s'inquiéter d'avoir à partager leur savoir et leurs outils à plus grande échelle s'ils ont l'impression que ce partage nuit à leurs intérêts commerciaux.

Barza, par exemple, a souligné que certains agriculteurs locaux ne voulaient pas partager leurs meilleures pratiques, de crainte de perdre leur avantage concurrentiel.

Même dans un contexte sans but lucratif, nous devons garder à l'esprit que tous les utilisateurs de la plateforme virtuelle tiendront compte du temps nécessaire pour y accéder, partager leur savoir et interagir avec les autres participants de même que des

bénéfices qu'ils prévoient en tirer, soit la reconnaissance, l'obtention de commentaires et l'accès à d'autres ressources. Selon TIG, la solution est de récompenser leur contribution en leur conférant davantage de prestige (p. ex., en accordant une place plus importante à leur profil sur le site, en incluant des liens vers d'autres sites Web, grâce à des insignes virtuels). D'autres membres tentent d'imposer des frais pour accéder au contenu ou s'associent avec des tiers qui collaborent à la création du contenu.

Les personnes et les organisations dont le travail dépend de subventions peuvent aussi hésiter à s'exposer aux critiques dans des forums publics auxquels leurs bailleurs de fonds peuvent accéder. Malgré tout, certaines ONG, comme Ingénieurs sans frontières, perçoivent de plus en plus le fait d'admettre ses erreurs en public comme une importante occasion d'apprendre (comme le démontre le rapport [Failure report d'Ingénieurs sans frontières](#)).

4. Bâtir un climat de confiance, de sécurité et d'accessibilité

Un des rôles clés d'une organisation rassembleuse est de bâtir un climat de confiance et de garantir le caractère sécuritaire et accessible des plateformes virtuelles pour tous les participants. Il est essentiel que les gens aient confiance pour partager leurs idées, leurs opinions et leurs initiatives, en particulier dans un environnement virtuel où ils risquent de ne jamais se voir en personne.

Il faut également créer un environnement sécuritaire pour partager des idées et dialoguer. Selon l'expérience vécue par TakingITGlobal et Radios rurales internationales, les utilisateurs de plateformes virtuelles ont tendance à faire davantage confiance aux renseignements provenant de personnes qu'ils connaissent. En outre, les interactions les plus fructueuses se produisent normalement entre ceux qui ont moins de deux degrés de séparation (Institut international du développement durable, 2012, p. 9).

Le nombre d'utilisateurs d'une plateforme virtuelle et leur diversité peuvent aussi avoir une influence. Equitas, par exemple, reconnaît qu'une des principales raisons pour lesquelles les anciens participants de son programme d'éducation aux droits humains utilisent son réseau est qu'ils peuvent se fier aux renseignements qu'ils y trouvent puisque seuls ceux ayant eu une expérience similaire à la leur dans le domaine des droits de la personne en sont membres. Cette confiance est une forme de « capital social » qu'ils jugent essentiel à la production et au partage de connaissances (Bassily et McKay, 2012).

Les participants au Forum d'apprentissage ont indiqué que les organisations de développement international pouvaient bâtir un climat de confiance sur leur plateforme virtuelle d'un certain nombre de manières, notamment :

- en organisant des rencontres réelles, en personne, pour les membres de la plateforme virtuelle (p. ex., l'organisme Radios rurales internationales tente d'encourager ses participants à se rencontrer en personne afin de faciliter et d'enrichir leur collaboration en ligne);
- en accueillant de manière personnelle tous les nouveaux participants en les invitant à un forum d'éducation en ligne et en leur offrant 30 minutes d'orientation (TIG);
- aussi bien à TIG qu'à Aide à l'enfance Canada, un nombre important d'employés travaille à l'amélioration et à l'organisation de la plateforme virtuelle afin qu'elle soit à jour, invitante et conviviale;
- en assurant la sécurité en ligne en vérifiant les articles pour éliminer les billets frauduleux et les pourriels et protéger le site des « attaques » grâce à des logiciels de sécurité en ligne (TIG).

Sécurité

La notion de sécurité sur une plateforme virtuelle peut comprendre la création d'une culture axée sur le respect et le dialogue, où les opinions divergentes sont valorisées et où on encourage le partage du savoir. Pour s'assurer que les échanges effectués sur la plateforme demeurent ouverts et productifs, il est possible d'établir certaines lignes directrices concernant ce qui est considéré comme un langage et un contenu appropriés. La « sécurité » peut aussi avoir des répercussions en dehors de la plateforme. Par exemple, puisque bon nombre de ses participants travaillent dans un contexte politique dangereux, Equitas limite l'accès à sa plateforme et ne dévoile ni l'identité, ni l'emplacement, ni les coordonnées de ses membres. À l'opposé, Barza tente de faire connaître ses membres et les invite à publier leur notice biographique, leurs photos et leurs coordonnées afin de favoriser une certaine autonomie en matière de communication et d'accès. Là aussi, c'est le rôle que la plateforme virtuelle doit jouer dans le cadre des stratégies générales de gestion des connaissances et d'organisation de l'organisme qui doit déterminer le type de réseau (ouvert ou fermé, voir ci-dessous) et de plateforme le plus approprié.

Accessibilité

L'interface de la plateforme virtuelle doit aussi être intuitive et facile à utiliser. Elle doit comprendre suffisamment d'éléments pour que tous ses membres puissent l'utiliser et y accéder, peu importe :

- **Leur langue** : Idéalement, tous les utilisateurs doivent pouvoir accéder à la plateforme virtuelle, sans égard à leur langue maternelle et à leur connaissance d'une langue seconde. Cependant, à l'extérieur de la Chine, l'anglais est souvent la langue qui prédomine sur Internet et les logiciels de traduction en ligne (comme Google Traduction) laissent encore beaucoup à désirer. Le CEBEM résout ce problème en trouvant des professeurs qui maîtrisent l'espagnol, alors que Barza

permet à ses utilisateurs de publier des transcriptions radiophoniques dans la langue locale.

- **L'accessibilité de la technologie** : Une plateforme conçue pour la gestion des connaissances dans le secteur du développement international doit tenir compte du fait que l'accessibilité et le caractère abordable de la technologie ainsi que la largeur de bande varient d'un endroit à l'autre dans le monde. Peut-on accéder à votre plateforme virtuelle à partir de n'importe quel type d'ordinateur ? Un logiciel privé peut-être non offert dans le Sud est-il requis pour utiliser la plateforme ? L'utilisation de votre plateforme nécessite-t-elle une connexion haute vitesse ? Votre plateforme comprend-elle des images ou des animations trop volumineuses pour les utilisateurs dont la connexion ou l'ordinateur n'est pas assez rapide ? Fonctionnera-t-elle si des participants tentent d'y accéder à l'aide d'un téléphone mobile ?
- **Leurs compétences techniques** : Aucune organisation rassembleuse ne devrait tenir pour acquis que les membres de sa plateforme virtuelle ont toutes les aptitudes requises pour y partager des connaissances. Ces aptitudes devront être enseignées (Creech et coll., 2012, p. 10). Equitas, par exemple, offre des formations sur l'utilisation de sa plateforme à l'occasion de rencontres en personne. Elle organise également des ateliers en ligne de formation des formateurs pour s'assurer que ceux-ci comprennent bien les outils en ligne et la démarche pédagogique. Dans le cadre du programme KEDLAP, un guide d'utilisation en ligne du système eZ-Publish, qui était utilisé, a même été publié.

Plusieurs des participants au Forum d'apprentissage ont également fait valoir que l'accès à la propriété intellectuelle était un droit de plus en plus contesté, puisque les entreprises revendiquent leur autorité à cet égard et en ce qui concerne leurs logiciels. Ils ont encouragé les autres participants à s'assurer qu'ils utilisent des [ressources éducatives libres](#) (REL), des [logiciels libres](#) et les licences [Creative Commons](#), qui permettent différents degrés de réutilisation et de récréation.

5. Prendre conscience des possibilités de l'externalisation ouverte et de la collaboration

Comme nous l'avons mentionné précédemment, les organisations de développement international, qui utilisaient auparavant Internet pour diffuser leur contenu, jouent maintenant un rôle de liaison consistant à créer et à gérer des plateformes virtuelles afin de permettre à des employés, à des participants et à des partenaires externes de communiquer.

Ils réalisent également que les plateformes virtuelles permettent de mettre en commun la contribution de centaines, voire de milliers de participants à l'échelle mondiale qui partagent leur savoir, collaborent et produisent de nouvelles connaissances.

Dans certains cas, une plateforme virtuelle bien conçue permet d'externaliser à grande échelle ou de tirer profit des connaissances, du travail et du temps de communautés d'apprenants et d'utilisateurs éloignées les unes des autres en créant de nouveaux produits du savoir. Par exemple, même si, avec 20 employés et un nombre semblable de stagiaires en rotation, TakingITGlobal est une organisation relativement petite, elle a réussi avec brio à mettre en commun les contributions de ses membres en ligne afin de produire du nouveau contenu, de recruter d'autres membres et même de traduire du contenu dans des dizaines de langues. En tirant profit des contributions de ses membres et en utilisant le pouvoir d'une collaboration asynchrone, TIG a acquis une portée et une influence qui dépassent largement sa taille physique.

6. Établir le budget d'animation et d'entretien

La gestion d'une plateforme virtuelle exige des mises à jour continues et une animation active. Il ne suffit pas de créer un site Web où l'on peut faire des commentaires et espérer que les participants s'organiseront seuls et produiront de nouvelles connaissances. Il faut prévoir le temps et les ressources nécessaires pour l'animation de la plateforme et la mise à jour continue de son contenu et de ses outils.

Radios rurales internationales, par exemple, a créé une plateforme de réseautage de base et a demandé à ses utilisateurs de s'y inscrire, d'y créer un profil et d'y partager leurs transcriptions radiophoniques et leurs idées. L'organisme a toutefois réalisé qu'il était difficile de raviver leur enthousiasme initial :

« Au départ, lorsque les gens se sont inscrits, ils étaient très enthousiastes à l'idée de créer leurs profils et de se présenter dans les forums prévus à cet effet. Cependant, au fil du temps, cet enthousiasme initial s'est éteint, peut-être en raison de problèmes liés à la disponibilité et au coût d'Internet et parce que les utilisateurs n'avaient pas le temps et les aptitudes nécessaires pour utiliser Barza » [traduction libre] (Bassily et McKay, 2012, p. 7).

De manière similaire, l'Institut international du développement durable a éprouvé des difficultés à obtenir la « participation spontanée » des entrepreneurs (sur sa plateforme virtuelle Entrepreneur's Toolkit). Il a réalisé que, pour rendre sa plateforme virtuelle plus dynamique, il devait offrir des formations en renforcement des capacités à ses membres, offrir une rémunération pour que les lacunes de la base de données soient comblées et embaucher, au sein des organisations membres, des stagiaires responsables d'ajouter du contenu (p. 8).

Les organisations dont la plateforme virtuelle connaît du succès investissent, de manière continue, beaucoup de temps et de ressources pour :

- préciser comment la plateforme contribue à l'atteinte des objectifs généraux liés à la gestion des connaissances et aux programmes;

- concevoir et mettre au point des outils et des systèmes pour la plateforme virtuelle;
- recruter et autoriser des membres (au moment du lancement de la plateforme, et parfois de manière continue);
- s'occuper des aspects techniques du site (p. ex., de la mise en page, des codes, des modules d'extension, des fonctionnalités, de l'optimisation des moteurs de recherche et de l'accessibilité);
- former les utilisateurs sur l'utilisation optimale de la plateforme virtuelle;
- organiser le contenu (p. ex., en le mettant à jour, en le classant, en faisant en sorte qu'il puisse faire l'objet de recherches, en le rendant attrayant) pour que les participants visitent le site souvent;
- simplifier le processus d'apprentissage en posant des questions ouvertes pour déclencher des discussions, en modérant les processus de génération et de convergence et en validant les nouvelles idées.

La plupart des participants ont indiqué que les tâches d'au moins un des employés de leur organisation comprenaient la gestion de la plateforme virtuelle. Equitas, par exemple, a embauché un administrateur à temps plein avant de mettre sur pied un comité principal, formé de quatre employés, responsable d'offrir un soutien organisationnel à la communauté de sa plateforme virtuelle. Le programme KEDLAP prévoyait également une assistance technique pour l'entretien du serveur et la mise à jour du système et des caractéristiques de sécurité et pour aider les utilisateurs à stocker et à organiser l'information sur leur portail. Il semble toutefois plus utile de continuer à gérer séparément le soutien technique et les interactions liées à la transmission de connaissances axées sur le contenu (Roberts et Pabón, 2012, p. 7).

Michael, de TIG, a également énuméré quelques-uns des moyens créatifs que son entreprise utilise pour maintenir le dynamisme et l'interactivité de sa plateforme virtuelle, notamment :

- l'octroi de primes de participation (p. ex., TIG met à l'essai l'attribution d'insignes virtuels et de prix pour encourager les membres à contribuer);
- la création d'occasions d'apprentissage interactif (p. ex., TIG propose des jeux de simulation en ligne amusants et informatifs);
- la mise à jour constante du contenu de la plateforme virtuelle (p. ex., grâce à une série de manchettes quotidiennes);
- l'évocation de possibilités de publication.

7. Choisir les bons outils

La liste d'outils en ligne disponibles est en constante évolution, puisque de nouveaux services de création de plateforme virtuelle privée (comme Ning), de nouveaux logiciels libres (comme Moodle) et de nouveaux médias sociaux (comme Twitter, Facebook et Pinterest) semblent faire leur apparition chaque semaine. Ces innovations démontrent que le Web a la capacité de réunir les acteurs du développement international d'une façon qui était auparavant impossible; en revanche, il est difficile de s'assurer que les utilisateurs du Sud continuent à avoir accès aux plateformes virtuelles tout en effectuant les mises à jour nécessaires, en résolvant les problèmes d'incompatibilité entre les systèmes d'exploitation et les logiciels (p. ex., pour les tablettes qui ne supportent pas les animations Adobe Flash) et en s'adaptant aux évolutions technologiques.

Les participants au Forum d'apprentissage ont dit avoir recours à une vaste gamme de solutions maison et « commerciales ». Certains, comme Radios rurales internationales avec sa communauté Barza et Equitas, ont créé des portails inclusifs et autonomes.

D'autres, comme CEBEM et le programme KEDLAP, ont rassemblé une série d'outils en ligne (courriel, flux RSS, Facebook, Twitter et Skype) sur une plateforme virtuelle personnalisée hébergée sur leur serveur. Dans les deux cas, l'interface en ligne est demeurée aussi simple que possible pour que tous les utilisateurs aient accès à la plateforme virtuelle, peu importe leur emplacement. De manière similaire, l'Université Athabasca utilise une série d'outils regroupés dans un « placard » afin de soutenir l'apprentissage et de bâtir une communauté. Elle a elle-même créé certains de ces outils, alors que d'autres sont des applications tierces qui s'intègrent à d'autres éléments de la plateforme virtuelle.

Toutefois, au moment de déterminer les outils qui conviennent à votre plateforme virtuelle, il est important de tenir compte des cinq questions sous-jacentes suivantes :

1. Étant donné le rythme des changements technologiques, votre plateforme virtuelle peut avoir une durée utile inférieure à vos attentes. Il vaut donc mieux créer une « plateforme flexible » qui sera facile à adapter aux nouvelles innovations (p. ex., la plateforme de l'Université Athabasca comprend des modules d'extension tiers) et des sites Web qui respectent les [normes communes du Web](#) ou qui s'intègrent aux médias sociaux populaires (comme Facebook et Twitter) dont les utilisateurs devraient se servir à l'avenir. Quoi qu'il en soit, vous devrez probablement mettre à jour régulièrement les outils de votre plateforme virtuelle, et ultimement les remplacer en raison des changements technologiques.
2. Un certain nombre de plateformes virtuelles comprennent plusieurs outils synchrones et asynchrones ayant des fonctions diverses et dont le fonctionnement varie légèrement (p. ex., Skype pour les communications directes, des listes de

diffusion et des forums pour le partage d'information et des bases de données pour l'archivage). Toutefois, selon l'expérience vécue par l'Université Athabasca, plus la plateforme virtuelle contient d'outils, plus les utilisateurs moins chevronnés risquent de s'y perdre. Veuillez donc vous assurer qu'elle demeure aussi simple que possible.

3. Dans certains pays du Sud, l'accès à Internet peut être limité en raison du nombre de points d'accès physique, de la largeur de bande et de la vitesse du service. Bon nombre des utilisateurs qui s'y trouvent peuvent travailler à l'aide d'ordinateurs dotés d'un ancien logiciel de navigation ou d'un appareil portatif. Assurez-vous donc de concevoir un site qui fonctionnera malgré l'absence des technologies de pointe. Certains des participants ont donné quelques exemples de « technologie adéquate » pour une plateforme virtuelle :

- tribune téléphonique pour les agriculteurs pendant les émissions de radio (Radios rurales internationales);
- listes de diffusions pour les communautés de pratique principales (GACER);
- courriels pour les communautés d'apprentissage composées de professionnels (CEBEM);
- utilisation de téléphones cellulaires pour les enfants (Aide à l'enfance Canada);
- témoignages vidéo (Université de Toronto).

4. Prenez soin de ne pas simplement créer un réseau de plus auquel il faut accéder. De nos jours, il semble que toutes les entreprises, toutes les organisations et tous les médias sociaux veulent vous faire créer un nom d'utilisateur et un mot de passe distincts. Toutefois, pour éviter les problèmes liés à « l'économie de l'attention » et, plus simplement, à l'obligation de prendre des mesures supplémentaires pour accéder à un autre site, nous vous recommandons de créer une plateforme virtuelle qui fonctionne bien avec les moyens de communication actuels (comme un forum en ligne qui envoie des mises à jour par courriel afin que l'utilisateur puisse y avoir accès facilement) ou, comme c'est le cas pour TIG, de permettre aux utilisateurs d'ouvrir une session avec leur nom d'utilisateur ou leur mot de passe de Facebook ou d'un autre site populaire.

5. Les organisations de plus grande taille, en particulier celles qui ont un service spécialisé en TI, préfèrent parfois créer une plateforme virtuelle personnalisée qui pourra être hébergée sur leur propre serveur, puisqu'elles ont ainsi davantage de pouvoir en ce qui concerne les processus de conception, de mise à jour et de maintien de la sécurité. Toutefois, la création de toutes pièces d'une plateforme virtuelle peut nécessiter des semaines, voire des mois de travail et accaparer une grande partie du temps du personnel.

Les organisations de développement international, en particulier les petits groupes ayant des pouvoirs ou un budget limités, peuvent plutôt décider d'utiliser une solution « commerciale » en ligne hébergée sur un serveur tiers (p. ex., Moodle,

Ruzuku, Ning, WordPress). Le recours à ces services, qu'il s'agisse d'un accès libre ou à but lucratif, constitue un moyen efficace et économique de créer une plateforme virtuelle en quelques heures plutôt qu'en quelques semaines. Cependant, à moins de payer pour un niveau de service supérieur, leur modèle d'entreprise limite parfois la personnalisation de la plateforme virtuelle. En outre, avant de commencer à créer votre plateforme, assurez-vous de comprendre les dispositions de protection de la propriété intellectuelle et des renseignements personnels applicables au service. Peu importe les outils choisis pour votre plateforme virtuelle, l'exemple de TIG démontre que de nombreuses plateformes tierces peuvent être utilisées pour l'optimisation de moteurs de recherches, la diffusion d'information et l'analytique Web. (Voir la présentation de Michael pour avoir davantage d'exemples.)

8. Évoluer graduellement en fonction des besoins des utilisateurs

D'après l'expérience de bon nombre de participants au Forum d'apprentissage, il est conseillé de lancer une plateforme simple qui grossit ensuite progressivement, à mesure que les besoins des utilisateurs se font sentir. Par exemple, l'Université Athabasca a ajouté avec succès de nouvelles fonctions et de nouveaux modules d'extension à sa plateforme afin de répondre aux besoins des utilisateurs et de donner suite aux suggestions des innovateurs. Au sein d'Equitas, on en est aussi venu aux conclusions suivantes :

« Comme les communautés de pratique en sont à des étapes différentes de leur développement (Wenger, 1998), on a organisé des activités et des événements variés et créé divers outils au fil du temps pour répondre aux besoins changeants de la Communauté Equitas. Ces stratégies ont contribué à divers degrés à satisfaire les besoins en constante évolution des membres, à susciter leur intérêt, à encourager une participation active et à permettre le partage des connaissances » [traduction libre] (p. 5).

Les conclusions d'Aide à l'enfance Canada, de Radios rurales internationales et de TIG sont que les plateformes mises en ligne par leur gestionnaire devraient être simples et comprendre « juste assez » de fonctions pour que les utilisateurs puissent commencer à s'en servir plus facilement. Une fois l'utilisation de ces fonctions maîtrisée par les participants, il est possible d'en ajouter d'autres et de rendre la plateforme plus interactive. Cuso International et le CEBEM se sont aussi appuyés sur les résultats de leurs évaluations de mi-parcours pour apporter des changements à leur plateforme.

9. Avoir des attentes réalistes à l'égard de la participation

À mesure qu'Internet prend de l'ampleur et que les plateformes virtuelles prolifèrent, la quantité d'information disponible et d'occasions à saisir peut sembler impressionnante. Cette croissance soulève toutefois certaines questions quant au nombre de plateformes virtuelles que la plupart des utilisateurs peuvent utiliser de manière active et à l'établissement d'attentes réalistes en ce qui concerne l'achalandage d'une plateforme virtuelle. Dans leurs documents de réflexion, plusieurs participants (notamment Cuso International et Radios rurales internationales) soulignent le fait qu'après une période d'euphorie initiale, le taux de participation de leur plateforme avait rapidement chuté et qu'il avait ensuite fallu assurer une animation accrue pour maintenir l'engagement des utilisateurs.

Selon Creech, il est important que les créateurs et les gestionnaires de plateformes virtuelles définissent des attentes de participation réalistes, compte tenu de la règle de Nielsen voulant que, parmi les membres d'un réseau de 100 personnes :

- une personne anime le réseau de manière active;
- neuf personnes participent de manière régulière et active;
- 90 personnes sont des « observateurs » plus passifs qui participent de manière occasionnelle, lorsque quelque chose attire leur attention, mais qui, autrement, demeurent silencieux.

De nombreux autres participants au Forum d'apprentissage abondaient dans le même sens. Comme McGreal l'a souligné pendant sa présentation, si la règle de Nielsen est exacte, il faut se demander quelle taille une plateforme virtuelle doit avoir pour être viable (p. ex., pour vous aider à atteindre vos objectifs en matière de gestion des connaissances, faut-il que votre plateforme compte 1 000 membres, de manière à ce que 10 d'entre eux y soient très actifs et que 100 autres y participent activement ?).

La meilleure solution peut aussi consister à tirer profit de l'expérience du CEBEM, qui affirme que « les communautés de savoir et d'apprentissage ne sont que des systèmes malléables d'échange de connaissances entre des gens et que leur intensité varie en fonction de la discipline, du sujet, du moment ou des pratiques » [traduction libre] (p. 5). Si c'est le cas, les participants détermineront quel degré de participation leur convient, en fonction des coûts et des avantages associés au partage de leur savoir et à la collaboration. Le rôle d'une organisation rassembleuse, selon Furdyk, est alors de rendre son site aussi « attrayant » que possible afin que les gens souhaitent y retourner et qu'il attire de nouveaux membres.

10. S'occuper du suivi et de l'évaluation des résultats d'une plateforme virtuelle

En tant qu'organisations de développement international se consacrant à la lutte contre la pauvreté et à l'amélioration de la justice sociale, nous voulons tous assister à des changements concrets. Il est toutefois ardu d'évaluer l'incidence d'une plateforme virtuelle. Comment est-il possible de démontrer à ses pairs, à ses partenaires locaux, à ses donateurs et au public que le réseautage en ligne n'est pas une forme de militantisme paresseux (p. ex., les décevantes conséquences de la campagne virale [KONY 2012](#)) ? Et mis à part la production de statistiques impressionnantes sur le nombre de visites et de mentions « J'aime » sur votre site Web, comment la collaboration en ligne permet-elle d'obtenir des résultats « concrets » ? Les participants au Forum d'apprentissage ont expliqué qu'il était possible de surmonter ce défi de diverses façons.

- Le CEBEM évalue son programme de renforcement des capacités en ligne à partir de multiples paramètres, comme le nombre de participants, leur emplacement et leurs caractéristiques, leurs résultats aux cours, leurs commentaires sur la qualité et l'utilité du cours et la manière dont la plateforme contribue à tisser des liens entre des intervenants de secteurs différents. Le CEBEM tente également de regrouper des exemples où le contenu de ses forums en ligne a évolué pour devenir un cours ou une publication (Torres, 2012).
- L'organisme Radios rurales internationales utilise l'outil d'analytique Web de Google pour évaluer la portée de son réseau Barza en plus de mener des sondages auprès de ses utilisateurs. Il réalise également des études de cas sur le profil et les activités des utilisateurs de sa plateforme (Bassily et McKay, 2012).
- Dans le cadre du programme KEDLAP, des évaluations de mi-parcours et de fin de projet ont été réalisées afin de vérifier les connaissances acquises en matière de développement (p. ex., comment les participants de la plateforme virtuelle ont utilisé les ressources auxquelles ils avaient accès en ligne) et les conséquences plus générales sur l'apprentissage en raison de l'utilisation de la technologie pour la gestion et la création de connaissances (Roberts et Pabón, 2012).
- Equitas utilise des questionnaires de suivi pour évaluer l'utilisation de sa plateforme et l'accès à celle-ci, de même que la manière dont les participants jugent qu'elle les aide à accomplir leur travail. Jusqu'à maintenant, les personnes interrogées ont souligné que la plateforme consolidait leur réseau et leurs liens, qu'elle les aidait à partager des renseignements et à utiliser leur apprentissage et qu'elle changeait leur façon de voir les choses, leur comportement et leurs valeurs (Landry et Galofre, 2012, p. 8 et 9).

- TIG effectue un contrôle systématique de son réseau tous les deux ans, et ce, afin d'évaluer si les participants le jugent utile et afin de rassembler des exemples de changements comportementaux (p. ex., données empiriques sur des utilisateurs optant pour les marques grand public) et d'utilisateurs ayant trouvé un emploi.
- Leslie Chan, de l'Université de Toronto, a aussi mentionné que son équipe cherchait des cas où une activité en ligne pouvait être à l'origine de publications citées par des étudiants, de réinvestissements dans la recherche et de modifications de politiques.

Il est toutefois beaucoup plus difficile d'évaluer les effets concrets d'une plateforme (p. ex., a-t-elle entraîné des développements hors ligne ?) en raison de la dispersion géographique de ses membres, de la fiabilité de leurs dires et du fait que ceux-ci peuvent être influencés par plusieurs canaux d'information et de communication, aussi bien en ligne que hors ligne.

En outre, la prévision des résultats attendus d'une plateforme virtuelle (p. ex., conformément à un cadre d'évaluation du rendement pour une demande de financement) constitue un défi. Quelle est la réussite d'une plateforme en matière de taux de participation et d'incidence ? (Remarque : Furdyk propose de viser un taux de participation de 30 % pour une communauté en ligne, mais il est fréquent que la participation ne soit que de 5 %.) Au lieu de prévoir un pourcentage de succès directement attribuable à la plateforme virtuelle, il faut évaluer ses résultats grâce à des méthodes de suivi et d'évaluation mieux adaptées à un environnement complexe permettant de rechercher des preuves de contribution de manière rétroactive.

11. Tenir compte du rapport coût-efficacité et des autres possibilités

En raison des coûts importants associés à la préparation et à la création d'une plateforme virtuelle, au recrutement et au soutien de ses membres et à l'entretien du réseau et de la difficulté de déterminer avec précision les résultats qui y sont attribuables, il est justifié de se questionner sur le rapport coût-efficacité de cet outil.

Le CEBEM, Equitas et l'Université Athabasca, entre autres, laissent entendre que cette question est sans intérêt pratique. Les plateformes virtuelles sont incontestablement plus efficaces que les anciens moyens de diffusion du savoir non électroniques et désuets (p. ex., les bulletins envoyés par la poste et les revues imprimées), en plus d'offrir des possibilités d'archivage et de collaboration sans précédent. En ce qui concerne le KEDLAP, la fonction d'archivage d'une plateforme virtuelle bien gérée est considérée comme nettement supérieure aux anciennes méthodes de gestion des connaissances (p. ex., il est plus facile d'accéder à d'anciennes ressources en ligne que d'effectuer des recherches dans des exemplaires imprimés de « littérature grise »).

Puisqu'Internet n'est pas prêt de disparaître et que la portée et l'influence des plateformes virtuelles ne feront qu'augmenter, les ONG de développement international devront optimiser le temps et l'argent qu'elles consacrent à leur création (p. ex., faire preuve de souplesse et d'innovation pour tirer profit des nouvelles solutions en ligne économiques et ainsi limiter les coûts et avoir recours à l'externalisation ouverte et à la collaboration en ligne pour créer des connaissances et les organiser, comme c'est le cas pour Wikipédia, par exemple).

12. Anticiper l'avenir

Le dernier enjeu sur lequel nous nous sommes penchés lors du Forum d'apprentissage concernait ce qui nous attendait sur « l'autoroute de l'information » et ce que les organisations de développement international devraient savoir à ce sujet. Plusieurs tendances ont été mentionnées :

- 1. La prochaine révolution de l'Internet découlera d'une « mobilisation » :** Les téléphones cellulaires offrent des possibilités emballantes étant donné l'importance de leur utilisation, leur taux de pénétration et leur efficacité par rapport au coût dans de nombreux pays du Sud. Cependant, il est important que les organisations rassembleuses tiennent compte de la possibilité d'utiliser leur plateforme sur les petits appareils comme les téléphones cellulaires, et ce, aussi bien sur les « téléphones intelligents » que sur les modèles portatifs de base. Cette exigence peut entraîner de nombreux problèmes techniques et de conception.
- 2. Les bonnes vieilles technologies ont toujours leur place :** Bon nombre des participants (Aide à l'enfance Canada, notamment) ont mentionné que le fait de combiner des contacts en personne à l'utilisation des plateformes virtuelles avait joué un rôle clé dans le succès de leur plateforme. Comme l'étude de cas sur Barza le démontre, les plateformes virtuelles peuvent décupler la portée des technologies « traditionnelles », comme la radio. Pour l'auditoire de Radios rurales internationales, la radio présente de nombreux avantages par rapport au téléphone cellulaire (p. ex., elle permet de communiquer avec des collectivités rurales et elle offre une expérience plus collective). Lorsqu'on la combine avec la technologie mobile, la radio peut devenir encore plus puissante et permettre une interaction et une collaboration accrues (p. ex., tribunes téléphoniques pour les agriculteurs pendant les émissions de radio).
- 3. Accès libre ou restreint :** Plusieurs participants au Forum d'apprentissage ont souligné que le débat opposant le libre accès (p. ex., à l'information, à des programmes éducatifs et à des logiciels) et la privatisation (p. ex., l'application de droits d'auteurs sur la propriété intellectuelle et l'utilisation de logiciels privés) aurait un effet grandissant sur la manière dont nous utilisons Internet. À certains égards, ce débat rappelle des conflits antérieurs sur la production et la vente de musique (p. ex., Napster et iTunes) et de films piratés. Au Canada, les droits de

permis imposés et les restrictions en ce qui a trait à l'accès aux revues et à la propriété des programmes éducatifs sont devenus des problèmes importants qui divisent la communauté universitaire. Rory McGreal et Leslie Chan ont d'ailleurs indiqué que ce problème commençait déjà à nuire aux ONG et aux collectivités du Sud qui veulent diffuser des connaissances à plus grande échelle.

4. *Big Brother* vous regarde (sur YouTube) : Au cours des dernières années, de nombreux gouvernements répressifs ont limité et surveillé l'utilisation d'Internet par leurs citoyens afin de faire obstacle aux mouvements de démocratisation. Ce type de préoccupations ne touche toutefois pas uniquement les pays du Sud : certaines démarches ont récemment été entreprises en Amérique du Nord afin que des lois autorisant une surveillance accrue en ligne soient adoptées. Une tendance inquiétante se dessine donc pour les organisations de la société civile, en particulier celles dont on considère que le travail revêt une dimension politique.

F. Évaluation

Nous avons évalué l'organisation, la conception et l'animation du Forum d'apprentissage au moyen d'un formulaire de commentaires remis aux participants et d'une analyse après action effectuée par le personnel des Partenariats canadiens. Voici les principales conclusions de cette évaluation :

Planification

La planification du Forum d'apprentissage a débuté en juillet 2011 et a nécessité beaucoup de travail de la part du personnel des Partenariats canadiens et des animateurs externes (notamment à l'occasion de rencontres toutes les deux semaines). Toutefois, après coup, le personnel des Partenariats canadiens recommande de lancer le processus de planification encore plus tôt, au moins pour établir les paramètres principaux du Forum (comme les dates, l'emplacement et le sujet), trouver des partenaires locaux et faire de la publicité pour l'événement public. À l'avenir, un représentant de la Division des communications et des équipes de planification d'événements du CRDI devrait être présent à un plus grand nombre de séances de planification. Les Partenariats canadiens pourraient aussi envisager de travailler davantage avec les conseils provinciaux et régionaux de coopération internationale pendant la planification du Forum.

Logistique

De manière générale, la gestion logistique (c'est-à-dire ce qui concerne la salle, le transport, l'hébergement, les repas, le matériel audio, la traduction des présentations et les finances) s'est très bien déroulée (grâce à Stacie, à Carole et à Aida). La connexion Internet sans fil a bien fonctionné et a permis aux participants de régler les paramètres de leur plateforme virtuelle « en temps réel ». En revanche, des communications et des activités de mobilisation plus efficaces auraient pu attirer davantage de gens à l'événement public en soirée. Les interprètes présents à cet événement auraient par ailleurs préféré avoir la version écrite du discours-programme (cette demande avait toutefois été soumise à l'animateur).

Participants

La taille du groupe (30 personnes) convenait bien aux interactions et à l'apprentissage par le dialogue. Le Forum d'apprentissage a réuni des gens et des organisations exceptionnels oeuvrant dans divers secteurs et ayant des intérêts, des tailles, des mandats, des lieux de travail et des expériences d'utilisation des plateformes virtuelles variables. Cette diversité a permis d'enrichir l'apprentissage entre pairs puisque les participants les plus expérimentés ont aidé les autres et que chacun a pu tirer profit des différentes approches en matière de plateformes virtuelles et de gestion des connaissances.

Le sondage préalablement réalisé auprès de participants potentiels à l'événement (qu'ils soient bénéficiaires ou non de subventions des Partenariats canadiens) a aidé l'équipe des Partenariats canadiens à présélectionner ceux qui seraient le plus à même de bénéficier du Forum d'apprentissage et d'y contribuer. L'embauche d'un animateur qualifié et expérimenté s'est révélée extrêmement utile (étant donné la petite taille de l'équipe des Partenariats canadiens), tout comme celle de collaborateurs locaux pour la gestion de la publicité, de la participation et du recrutement de bénévoles étudiants.

Date et heure

Le Forum d'apprentissage a eu lieu en février et pendant la Semaine du développement international, c'est-à-dire pendant une période occupée pour bon nombre des participants. La durée de l'événement, à savoir un jour et demi, a quant à elle suffi à atteindre les objectifs, mais il aurait été plus approprié que les activités s'étendent sur deux jours pour permettre davantage de réflexion. En raison de l'ajout d'un événement en soirée, ce qui était pratique sur le plan de la logistique, la journée du mardi a été très longue. À l'avenir, les Forums d'apprentissage ne seront pas nécessairement tenus en même temps qu'un événement public. Les deux types d'activités pourraient avoir lieu à des dates et à des endroits différents.

Emplacement et salle

En organisant le Forum d'apprentissage à Winnipeg, nous avons atteint l'un des objectifs des Partenariats canadiens, à savoir établir davantage de liens avec l'Ouest du Canada. Mais il fait froid à Winnipeg en février et le fait que l'événement public ait eu lieu le même soir qu'une partie de hockey de la LNH a pu lui nuire, puisque les places de stationnement étaient limitées. Tout compte fait, étant donné que la Semaine du développement international touche principalement les universités, la conférence publique organisée en soirée à l'Université de Winnipeg a peut-être attiré un public plus large (des étudiants), mais pas nécessairement plus varié.

La salle où les ateliers avaient lieu le jour était un peu petite et sa configuration (à cause des piliers) limitait les déplacements des participants et réduisait la visibilité; à l'avenir, les Partenariats canadiens devraient réserver une salle plus grande et fonctionnelle, éclairée par davantage de lumière naturelle.

La plateforme virtuelle du Forum d'apprentissage – Ning

La plateforme virtuelle spécialisée (Ning) utilisée avant, pendant et après le Forum d'apprentissage s'est révélée un moyen adéquat et efficace de bâtir une communauté, de diffuser des renseignements et d'archiver les divers éléments des ateliers. Toutefois, comme c'est le cas pour toutes les plateformes virtuelles, la règle de Nielsen s'applique, et le taux de participation est parfois inférieur aux attentes. Si les Partenariats canadiens décident d'utiliser une plateforme virtuelle pour un autre événement, ils devraient prévoir le temps nécessaire pour que des employés l'animent en y publiant régulièrement des mises à jour et des billets.

Contenu

La question des plateformes virtuelles, de la gestion des connaissances et du développement international s'est révélée pertinente, opportune et populaire auprès des intervenants des Partenariats canadiens. La plupart des participants potentiels nous ont répondu rapidement et avec enthousiasme, et ceux qui ont été invités et ont participé à l'événement se sont montrés intéressés et dynamiques.

Les documents de réflexion des participants, pour lesquels un gabarit simple a été distribué avant l'événement, ont constitué un bon outil pour amorcer le processus d'apprentissage et ont permis aux présentateurs des groupes d'experts et aux connaisseurs de bien se préparer. Le fait d'avoir tenu compte de ces documents lors de la présentation du programme complet du Forum (p. ex., communautés de savoir représentées, besoins en matière de connaissances exprimés, questions clés et problèmes communs à aborder) a mis en valeur les efforts que les participants y ont consacrés et l'utilité des échanges en personne pour la réflexion collective. Il a cependant fallu plus de temps que prévu pour mettre la dernière main à certains documents après l'événement. À l'avenir, il serait approprié que les Partenariats canadiens organisent un bref « atelier de rédaction » pour permettre à ces auteurs de terminer et de résumer leurs documents immédiatement après le Forum.

Les deux présentations de Michael Furdyk ont mis en lumière de nombreuses approches novatrices en ce qui concerne la collaboration en ligne à l'aide des plateformes virtuelles. Nous avons été réellement impressionnés d'apprendre à quel point TIG a tiré profit des technologies des plateformes virtuelles pour mobiliser les jeunes dans des actions sociales. Un certain nombre de participants ont ainsi pris conscience des possibilités offertes par les plateformes virtuelles. Plusieurs participants ont mentionné que les deux présentations auraient pu se différencier davantage, même si certains ont indiqué avoir apprécié d'entendre l'histoire et les conseils techniques de TIG une seconde fois.

Le Forum d'apprentissage visait initialement à mettre l'accent sur les technologies liées aux plateformes virtuelles et à la gestion des connaissances. Toutefois, les documents de réflexion de plusieurs participants et les commentaires d'introduction de Luc présentaient un cadre pratique permettant de situer les plateformes virtuelles dans le cadre d'une stratégie de gestion des connaissances.

Cela dit, plusieurs participants auraient souhaité avoir le temps de discuter davantage de l'aspect technique de la conception d'une plateforme virtuelle. Étant donné la diversité des participants, l'objectif du Forum était toutefois approprié. Mais pour répondre aux besoins de ces participants, certains ont suggéré que les Partenariats canadiens organisent un second atelier ou un forum en ligne mettant l'accent sur les problèmes techniques. L'évaluation des effets concrets sur le développement de l'utilisation de plateformes virtuelles pour la gestion des connaissances est une autre question sur laquelle les participants auraient souhaité en apprendre davantage.

Objectifs axés sur les résultats

Les participants nous ont accordé les pointages moyens suivants (sur 5) en ce qui concerne l'atteinte de chacun des objectifs du Forum d'apprentissage.

Dresser la liste des types de plateformes virtuelles et de la manière de les utiliser dans le cadre de son travail	4 / 5
Expliquer en quoi l'utilisation de plateformes virtuelles pour la gestion des connaissances a donné des résultats précis en matière de développement	4,6 / 5
Déterminer les meilleures pratiques et les défis liés à l'utilisation des plateformes virtuelles pour la gestion des connaissances dans le contexte du développement international	3,7 / 5
Prévoir les tendances et les avancées futures en matière de connectivité qui pourraient avoir un effet sur les plateformes virtuelles	3,2 / 5
Énumérer certaines des modifications pouvant être apportées à une plateforme virtuelle pour obtenir de meilleurs résultats	3,7 / 5
Suggérer des façons de modifier les programmes canadiens du CRDI afin de soutenir davantage le travail effectué à l'aide des plateformes virtuelles	3,2 / 5

Remarque : Certains participants ont rempli leur formulaire avant les activités d'apprentissage qui traitaient précisément des deux derniers objectifs.

Processus d'apprentissage et animation

La création d'un processus d'apprentissage détaillé a contribué à s'assurer que ce dernier était en harmonie avec les objectifs et à encourager les participants à interagir, à discuter et à apprendre davantage que dans les conférences habituelles. Le fait de disposer d'un programme bien conçu et reconnu par le personnel des Partenariats canadiens a donné à l'animateur la latitude nécessaire pour y apporter des modifications, au besoin, en fonction des exigences et des occasions d'apprentissage qui se sont présentées.

Les participants se sont réjouis de la variété d'activités d'apprentissage interactives et participatives qui, par le dialogue, ont favorisé l'apprentissage : présentations traditionnelles, conversations en groupe, café (Internet) du monde, réflexion individuelle, etc. La période de présentation des participants et de réseautage actif prévue pendant l'activité de réchauffement du premier jour a aidé les participants à établir des liens et a contribué au succès des activités d'apprentissage entre pairs subséquentes.

Le format « café (Internet) du monde » a bien fonctionné parce que la présentation de plateformes virtuelles a permis d'illustrer certains des problèmes abordés le matin et la diversité des participants a enrichi les échanges. Ce format a également permis aux invités de faire part de commentaires pratiques et informels aux animateurs à propos de

leur plateforme. L'animateur suggère, à l'avenir, d'affecter un rapporteur à chaque table pour s'assurer de l'uniformité de la qualité des dossiers. Il aurait aussi été bon de prévoir plus de temps pour que plus de participants puissent présenter leur plateforme virtuelle et recevoir des commentaires.

Les activités de synthèse de l'apprentissage réalisées en petits groupes le dernier matin ont permis de réfléchir à l'apprentissage en groupe et de façon individuelle, de même que de trouver comment les Partenariats canadiens pourraient aider les participants à utiliser les connaissances acquises. Il serait toutefois indiqué de prévoir encore plus de temps pour ces tâches. Demander aux participants de remplir un formulaire de commentaires sur le Forum pour être admis au dernier repas a été un moyen efficace d'obtenir un taux de réponse élevé. 😊

Transfert d'apprentissage prévu

Des rapports de synthèse de l'apprentissage détaillés ont été fournis par de nombreux participants pour expliquer de quelle manière ces derniers appliqueraient ce qu'ils ont appris à leur propre plateforme virtuelle. Les participants ont tous souligné que leur participation au Forum d'apprentissage contribuerait à améliorer leur travail et favoriserait leur collaboration avec le CRDI et d'autres partenaires.

G. Prochaines étapes

Les participants au Forum d'apprentissage ont proposé que l'équipe des Partenariats canadiens suivent les prochaines étapes suivantes :

Offrir une assistance technique ou une formation sur les problèmes techniques

Plusieurs participants ont manifesté le désir de recevoir plus d'aide technique en ce qui concerne les aspects techniques ou logiciels de leur plateforme virtuelle (p. ex., comment tirer profit de sites Web tiers pour améliorer une plateforme virtuelle). Il serait bon que le CRDI finance un autre Forum d'apprentissage qui met l'accent de manière plus précise sur les problèmes de gestion technique.

Soutenir le développement futur de plateformes virtuelles

Certains membres ont exprimé leur souhait de s'associer avec le CRDI pour la phase suivante du développement de leur plateforme virtuelle. L'octroi de petites subventions pourrait être un bon moyen de faciliter ce développement.

Conserver la plateforme virtuelle du Forum d'apprentissage (grâce à Ning)

Les participants ont manifesté un intérêt généralisé pour que la plateforme virtuelle du Forum d'apprentissage du CRDI continue d'être utilisée et alimentée afin de servir de communauté de pratique où les participants au Forum pourront poursuivre le riche apprentissage entre pairs qu'a favorisé la rencontre à Winnipeg. Il est possible pour les membres de continuer à utiliser la plateforme virtuelle, mais il serait utile d'affecter un employé des Partenariats canadiens à la modération des discussions afin de maximiser les contributions et d'aider à préserver le dynamisme du réseau. Le CRDI devrait également étudier la possibilité de rendre la plateforme accessible aux autres répondants au sondage n'ayant pas assisté au Forum, de même qu'à d'autres intervenants du secteur du développement international qui utilisent des plateformes virtuelles.

Réaliser une étude de suivi

Le CRDI devrait aussi réaliser, dans quelques mois, une étude de suivi auprès de certains participants afin de savoir comment ils ont appliqué leur apprentissage à leur plateforme virtuelle.

Annexe 1. Aperçu des documents de réflexion des participants

En prévision de ce Forum d'apprentissage, les Partenariats canadiens du CRDI ont invité huit participants à rédiger un document sur leur expérience en matière d'utilisation des plateformes virtuelles pour la gestion des connaissances. Après le Forum, nous les avons invités à revoir ces documents en tenant compte de ce qu'ils avaient appris ensemble. Voici les titres et les résumés des sept documents reçus et une courte notice biographique de leurs auteurs, qui ont tous participé au Forum d'apprentissage. Il est possible d'accéder à la version complète de chaque document en cliquant sur l'hyperlien associé à chacun des titres. (Il est à noter que les documents existent uniquement en version anglaise.)

[Virtual Platforms at Athabasca University](#)

Rédigé par Rory McGreal, Jon Dron et Evelyn Ellerman, avec la collaboration de Darren Harkness, Terry Anderson et Robert Heller. Université Athabasca, Alberta.

Résumé

L'Université Athabasca travaille à la mise au point de nouvelles approches d'enseignement et d'apprentissage en ligne grâce à une série de plateformes virtuelles permettant d'établir un lien entre des universitaires, des chercheurs et des étudiants du monde entier. À l'aide d'une vaste gamme d'outils de réseautage social personnalisés et accessibles au grand public, l'Université Athabasca a créé une plateforme virtuelle à cinq éléments qui permet la formation à distance et le partage de connaissances entre pairs et soutient une dynamique communauté d'apprentissage en ligne. Son expérience témoigne de l'importance d'encourager « les innovateurs et les passionnés » sans exclure les autres personnes et de la manière dont l'espace nécessaire à l'établissement d'un réseau peut être difficile à créer dans un environnement universitaire plus hiérarchique. Elle démontre aussi qu'il est nécessaire de développer des logiciels agiles et modulables qui s'adaptent aux besoins des utilisateurs. Le document se termine par quelques réflexions sur les avantages et les inconvénients des réseaux ouverts et fermés, et par une étude de cas sur la façon dont l'Université travaille avec des partenaires en Papouasie-Nouvelle-Guinée afin de maximiser les possibilités des ressources éducatives libres.

Notice biographique

Rory McGreal a présenté ce document à l'occasion du Forum d'apprentissage. Il est professeur de technologies informatiques dans le secteur de l'éducation à l'Université Athabasca. Il est aussi titulaire d'une chaire UNESCO-COL en ressources éducatives libres. Le docteur McGreal a précédemment été directeur général de TeleEducationNB, un réseau de cyberapprentissage du Nouveau-Brunswick. Il a travaillé au Moyen-Orient, aux Seychelles et en Europe et a reçu le prix Wedemeyer pour son travail en formation à distance. Le docteur McGreal étudie les aspects technologiques, pédagogiques et

politiques de systèmes et de réseaux et la manière dont ils peuvent être utilisés à l'aide d'appareils portatifs aux fins d'apprentissage mobile.

CEBEM's Experience in Promoting Innovation in Professional Development and Graduate Training

Rédigé par Mario Torres, CEBEM

Résumé

Le Centro Boliviano de Estudios Multidisciplinarios (CEBEM) est un réseau qui, à partir de résultats de recherche et d'expériences de praticiens, crée des occasions d'apprentissage en ligne et bâtit des communautés de savoir et de pratique dans le Nord et le Sud. Ce document souligne la façon dont le CEBEM a surmonté les défis liés à la distance, aux barrières linguistiques, aux capacités financières et à l'accès à Internet pour offrir une vaste gamme de cours de perfectionnement professionnel partout en Amérique latine à l'aide de courriels, de bulletins électroniques, de Moodle et d'autres outils de réseautage social. Les partenariats entre le CEBEM et des universitaires et des diplômés canadiens laissent également entrevoir un avenir prometteur pour la coopération et l'apprentissage Sud-Nord, de même que pour l'établissement de liens entre les universitaires et les praticiens du développement.

Notice biographique

Mario Torres est sociologue et démographe social. Il est membre du Centro Boliviano de Estudios Multidisciplinarios (CEBEM) et directeur général de CEBEM-International (à Ottawa). Il possède une vaste expérience en coordination de réseaux de recherche régionaux en Amérique latine et en promotion de partenariats institutionnels. Il coordonne actuellement le projet *Cooperation, Knowledge and Development* (CKD, ou Coopération, connaissance et développement), présenté à l'adresse suivante : http://ccd-ckd.cebem.org/index_eng.php. Le docteur Torres est fort de plus de 30 ans d'expérience sur la scène internationale et a travaillé sur des projets de développement en Amérique latine touchant un large éventail de disciplines. www.mariotorres.com

The Equitas Community: An online community of practice supporting human rights education

Rédigé par Julien Landry et Cristina Galofre, avec la collaboration de Vincenza Nazzari.
Equitas – Centre international d'éducation aux droits humains

Résumé

Equitas a lancé la plateforme virtuelle Communauté Equitas à titre de lieu de rassemblement en ligne pour les anciens participants de son Programme international de formation aux droits humains (PIFDH). Cette communauté aide les éducateurs et les activistes à augmenter l'efficacité de leur travail en matière de formation aux droits humains. La Communauté Equitas appuie la stratégie de gestion des connaissances de l'organisme grâce à une approche participative permettant de tirer profit des

connaissances et des expériences existantes des participants. Ce document mentionne certains des résultats obtenus grâce à la plateforme virtuelle au cours des six dernières années, notamment le renforcement des réseaux et des liens, le partage d'information, le partage et la mise en pratique des connaissances (transfert d'apprentissage) et le changement des points de vue, des comportements et des valeurs de défenseurs des droits humains et d'éducateurs oeuvrant dans ce secteur. L'analyse donne à penser que, même si quelques compromis ont été nécessaires, il a été avantageux pour Equitas d'investir dans sa communauté. Le Forum d'apprentissage a inspiré à Equitas une réflexion approfondie qui guidera ses travaux à l'avenir, notamment en ce qui concerne l'importance de la confiance, de l'établissement d'attentes réalistes et de la promotion d'une culture organisationnelle davantage axée sur l'acquisition et le partage de connaissances.

Notice biographique

Cristina Galofre a présenté ce document à l'occasion du Forum d'apprentissage. Spécialiste en éducation, elle est l'administratrice de la *Communauté Equitas* en ligne. Alors qu'elle faisait un stage au sein d'Equitas en 2008, elle a créé et évalué la version préliminaire d'un atelier virtuel sur le processus de formation aux droits humains. Cristina est titulaire d'une maîtrise en technologie éducative de l'Université Concordia. Avant de se joindre à l'équipe d'Equitas, elle a participé à des projets de développement en Colombie concernant l'utilisation des technologies de l'information et de la communication à des fins éducatives.

Barza: A social networking site for African farm radio broadcasters

Rédigé par Nelly Bassily et Blythe McKay, Radios rurales internationales

Résumé

Radios rurales internationales est une organisation non gouvernementale qui soutient les radiodiffuseurs qui diffusent des émissions de radio en milieu rural pour les petits agriculteurs de l'Afrique subsaharienne. Récemment lancée, sa communauté en ligne, « Barza », permet à des diffuseurs de tout le continent de partager des idées, des scénarios et d'autres outils. Ce document décrit comment Radios rurales internationales contribuent à l'apprentissage entre pairs grâce à un réseau social spécialisé de professionnels et souligne les possibilités des plateformes virtuelles en matière de création, de partage et de production de connaissances. L'expérience de l'organisme démontre aussi que les « nouveaux médias » (les plateformes virtuelles) peuvent compléter les « anciens médias » (la radio) et créer des occasions d'apprentissage interactif accessibles à l'échelle locale, même dans les zones éloignées. À mesure que les possibilités d'utiliser l'informatique mobile augmentent en Afrique, Radios rurales internationales évaluent la possibilité de rendre la communauté Barza accessible aux utilisateurs de téléphones intelligents.

Notice biographique

Nelly Bassily travaille comme agente de recherche et de production au sein de Radios rurales internationales à Ottawa, au Canada. Elle a étudié en journalisme et en communications à l'Université Concordia de Montréal. Par le passé, elle a participé à des projets liés aux médias, à la défense des droits, à la formation et au développement au Bénin, au Burkina Faso et en Égypte. Nelly parle anglais, français, arabe, espagnol et portugais.

Knowledge platforms and local-level knowledge sharing

Rédigé par Heather Creech, directrice, Global Connectivity, Institut international du développement durable; en collaboration, pour les études de cas, avec Michelle Laurie, Ben Akoh et Leslie Paas

Résumé

L'Institut international du développement durable propose des recommandations stratégiques et se sert des technologies de la communication pour promouvoir le développement international. À l'aide d'Internet, l'Institut fait le compte rendu de négociations internationales et diffuse les connaissances acquises grâce à des projets de collaboration, de recherche internationale et de développement. Ce document met toutefois l'accent sur la façon de partager des connaissances produites localement avec la communauté et il présente trois études de cas portant sur des intervenants locaux qui utilisent des méthodes traditionnelles et virtuelles. En plus de contenir d'autres réflexions sur ce qui se produira après le Forum d'apprentissage du CRDI, il relève huit leçons à tirer du partage des connaissances locales, lesquelles s'appliquent également à la gestion des connaissances en ligne.

Notice biographique

Heather Creech dirige le programme Global Connectivity de l'Institut international du développement durable et est responsable de la réalisation du programme des travaux de l'Institut sur la façon dont la technologie, en particulier celle qui concerne la communication, soutient et influence plus que jamais l'organisation de nos systèmes d'administration, économies et cultures. Dans le cadre de son travail, elle tire profit d'une vaste expérience en établissement de réseaux et en prestation de services d'information et de formation dans le secteur juridique et dans celui des sciences de la mer, acquise au Canada et dans le Pacifique Sud.

Knowledge Sharing and Development Cooperation through Virtual Platforms

Rédigé par Carol Tisshaw et Incia Zaffar, Aide à l'enfance

Résumé

En tant que réseau international comptant 29 organisations membres des secteurs du développement et des interventions humanitaires, Aide à l'enfance utilise les plateformes virtuelles pour veiller à la conservation et au développement de ses

connaissances dans l'ensemble de son réseau et de ses programmes, et ce, dans 129 pays. Ce document présente trois exemples de plateformes virtuelles (Thought Cabinet, Child-Protection Working Group et Community Child Protection Exchange Forum) utilisées par Aide à l'enfance dans le cadre de ses efforts de gestion des connaissances et de collaboration. Les auteures soulignent l'importance de lancer une petite plateforme au départ, puis de la faire grossir progressivement en fonction des besoins et des initiatives des utilisateurs, de même que des défis liés à l'accès à Internet et aux capacités des utilisateurs.

Notice biographique

Carol s'est jointe à l'équipe d'Aide à l'enfance Canada en 2005. Elle occupe actuellement le poste de directrice, Administration et projets spéciaux. Carol a précédemment joué divers rôles de gestion au sein de TVOntario (un télédiffuseur public) où elle a travaillé pendant plus de 14 ans et dirigé la création d'une vaste gamme de ressources éducatives pour les enfants et leurs mentors. Le dernier poste qu'elle a occupé était celui de directrice de création du contenu pour plusieurs ressources indépendantes d'apprentissage en ligne.

Use of Virtual Platforms for Knowledge Management and Sharing: the experience of Cuso International in Latin America (KEDLAP Project)

Rédigé par Kate Roberts (Cuso International) et Edgar Pabón (CEBEM), coordonnateurs associés du projet KEDLAP

Résumé

Ce document traite de l'expérience vécue par Cuso International et le CEBEM lors de la gestion d'une plateforme en ligne pour le programme KEDLAP (*Knowledge for Effective Development Learning and Practice*, ou connaissance en vue de l'apprentissage et de la pratique efficaces du développement) mis en oeuvre en Amérique du Sud. Il démontre l'importance d'inclure les objectifs, les rôles et les outils de soutien associés à la plateforme virtuelle dans une stratégie de gestion des connaissances plus large et souligne que les plateformes virtuelles efficaces nécessitent d'importants efforts en ce qui concerne l'assistance technique et thématique et l'animation. En conclusion, le document mentionne certains résultats obtenus grâce au programme en matière de développement et d'apprentissage.

Notice biographique

Kate est actuellement agente régionale de gestion des connaissances et d'élaboration de programmes pour le programme de Cuso International touchant l'Amérique latine et les Caraïbes. Kate a acquis 20 ans d'expérience au sein d'ONG de développement international en Amérique latine, dont 15 au sein de CUSO, de CUSO-VSO et de Cuso International. Ses études supérieures en évaluation de programmes et de projets de développement, de même que son vif intérêt pour les méthodologies participatives, l'ont amenée à travailler dans le secteur de la gestion et du partage des connaissances

aux fins de développement. Entre 2009 et 2011, elle a coordonné un projet pilote de gestion et de partage des connaissances, le KEDLAP, financé par le CRDI.

Annexe 2. Liste des participants au Forum d'apprentissage

Nom	Titre	Organisation	Site Web
Michael Furdyk	Cofondateur, directeur général et directeur de la technologie	TakingItGlobal	http://www.takingitglobal.org
Cristina Galofre	Spécialiste en éducation	Equitas	http://equitas.org/en/?lang=fr
Nelly Bassily	Agente de recherche et de production	Radios rurales internationales	http://www.farmradio.org/francais.asp
Rory McGreal	Professeur	Université Athabasca	http://www.athabascau.ca
Mario Torres	Membre	CEBEM	http://www.cebem.org
Kate Roberts	Gestion des connaissances et élaboration de programmes	CUSO-VSO (KEDLAP)	http://www.cusointernational.org/fr
Leslie Chan	Professeur et concepteur Web pour le CCUPIDS, Bioline	Université de Toronto	http://blog.utoronto.ca/idsprog
Heather Creech	Directrice, gestion des connaissances	Institut international du développement durable	http://www.iisd.ca
Carol Tisshaw	Directrice de programmes	Aide à l'enfance Canada	http://www.aidealenfance.ca/page.aspx?pid=806
Alden Braul	Coordonnateur du développement des capacités et de la sécurité alimentaire	Banque canadienne de grains	http://www.foodgrainsbank.ca
Aniket Bhushan	Chercheur	Institut Nord-Sud	http://www.nsi-ins.ca/index.php?&set_language=2
James Gaede	Coordonnateur des communications	ACÉDI	http://casid-acedi.ca/fr

Erin Hetherington	Associée de recherche, Santé mondiale et partenariats Faculté de médecine Université de Calgary	CCRSM	http://www.ccghr.ca
Lama Boughaba	Adjointe administrative	Oxfam Québec	http://www.oxfam.qc.ca
Chantal Havard	Agente de communication et de relations avec le gouvernement	Conseil canadien pour la coopération internationale	http://www.ccic.ca
Paule Gagnon	Directrice aux communications	Institut du Nouveau Monde	http://inm.qc.ca
Budd Hall	Secrétaire de la GACER	Knowledge Commons et GACER	http://www.communityresearchcanada.ca
Janice Hamilton	Directrice générale	Conseil manitobain pour la coopération internationale	http://www.mcic.ca
Diana Coumantarakis	Coordonnatrice de la diffusion	Alberta Council for Global Cooperation	http://acgc.ca
Samuel Sawatzky	Directeur des services informatiques	Comité central mennonite	http://mcc.org
Paul Little	Doyen, Innovation	Collège Red River	http://www.rrc.mb.ca
Ray Vander Zaag	Directeur, École de développement international	Collège Menno Simons	http://www.mscollege.ca/ids.html
Hélène Duquette	Responsable d'équipe, Droits des femmes et agente de gestion des connaissances	Carrefour International	http://www.cintl.org
Mara O'Brien-James	Directrice, Gestion des connaissances et développement organisationnel	Care Canada	http://www.care.ca/fr/homepage

Brad Vincelette	Réalisateur de logiciels Web IISD Reporting Services	Institut international du développement durable	http://www.iisd.org http://climate-1.iisd.org
Bill Glanville	Vice-président	Institut international du développement durable	http://www.iisd.org
Ann Weston	Directrice, Division des initiatives spéciales	Centre de recherches pour le développement international (CRDI)	http://www.idrc.ca/FR/Pages/default.aspx
Luc Mougeot	Spécialiste de programme principal	Centre de recherches pour le développement international (CRDI)	http://www.idrc.ca/FR/Pages/default.aspx
Claire Thompson	Agente à la gestion des programmes	Centre de recherches pour le développement international (CRDI)	http://www.idrc.ca/FR/Pages/default.aspx
Loredana Marchetti	Spécialiste de programme principale	Centre de recherches pour le développement international (CRDI)	http://www.idrc.ca/FR/Pages/default.aspx
Stacie Travers	Bénéficiaire d'une bourse de recherche	Centre de recherches pour le développement international (CRDI)	http://www.idrc.ca/FR/Pages/default.aspx
Dwayne Hodgson	Concepteur d'apprentissage et animateur	learningcycle.ca	http://www.learningcycle.ca